

Министерство образования и науки Российской Федерации

Федеральное агентство по образованию РФ

Владивостокский государственный университет  
экономики и сервиса

---

**И.Ю. КУШНАРЕВА  
Л.Л. РУДЕНКО**

**РАБОТА ГИДА ТУРИСТСКИХ ГРУПП  
НА ТРАНСПОРТНЫХ МАРШРУТАХ**

Учебное пособие

Владивосток  
Издательство ВГУЭС  
2008

ББК 75.814я73

К 96

Рецензент: Ю.Н. Осипов, канд. ист. наук,  
доцент

**Кушнарера И.Ю., Руденко Л.Л.**

**К 96 РАБОТА ГИДА ТУРИСТСКИХ ГРУПП НА  
ТРАНСПОРТНЫХ МАРШРУТАХ: учебное пособие. –  
Владивосток: Изд-во ВГУЭС, 2008. – 168 с.**

Учебное пособие представляет собой изложение основных аспектов курса подготовки и повышения квалификации по программе «Гид туристских групп». Пособие дает необходимый объем знаний, касающихся одной из основных функций деятельности туристского предприятия: подбор и подготовка гида (экскурсовода) туристских групп.

Адресовано слушателям программ дополнительного образования, студентам средних и высших учебных заведений системы туристского образования, а также может быть использовано в виде практического руководства для руководителей туристского бизнеса.

ББК 75.814я73

Печатается по решению РИСО ВГУЭС

Издание подготовлено по заказу Департамента международного сотрудничества и туризма администрации Приморского края.

© Кушнарера И.Ю.,  
Руденко Л.Л., 2008.

© Издательство Владивостокский  
государственный университет  
экономики и сервиса, 2008

## ВВЕДЕНИЕ

---

В свете последних изменений федерального закона «Об основах туристской деятельности» возникла необходимость переработать и дополнить учебное пособие «Руководитель туристских групп», изданное нами в 2005 году. Прежде всего, в новой редакции федерального закона «О внесении изменений в Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» нет такого понятия, как руководитель туристской группы, и перечисляются следующие категории работников, работающих на туристских маршрутах: гид (экскурсовод), гид-переводчик, инструктор-проводник. В условиях действия нового законодательства изменилась организация туристского бизнеса, введен федеральный реестр туроператоров, а турагентства перестали существовать как самостоятельные субъекты туристского рынка, изменились условия страхования в туризме и т.д. В связи с этим потребовалась переработка и дополнение прежнего пособия, которое служило на протяжении нескольких лет основным, если не единственным пособием повышения квалификации руководителей туристских групп. Предлагаемое пособие отражает последние нововведения в правовой области туризма и дополнено теми вопросами, которые особенно интересовали слушателей программы «Руководитель туристских групп».

В стратегии качественного обслуживания туристов большая роль отводится работе сопровождающего или гида (экскурсовода) туристской группы (ГТГ). Не всегда на практике руководители турфирм уделяют внимание профессиональной подготовке именно этой категории работников, предполагая, что с клиентами на маршруте может справиться любой человек. Но ведь эти сотрудники во многом определяют имидж турфирмы, обеспечивают качественное выполнение туристского маршрута. Именно ГТГ предъявляются, прежде всего, претензии туристов, партнеров по организации обслуживания. От его деловых, личных, профессиональных качеств часто зависит благоприятное разрешение многих конфликтных ситуаций, возникающих на маршруте.

В туристском путешествии ГТГ выступает в специфической роли менеджера малой группы. Эта роль заключается в необходимости управления людьми, не связанными производственными отношениями, и одновременно управления процессом обслуживания туристов на маршруте. В связи с этим ГТГ присущи функции менеджера, организатора, экскурсовода, психолога, что позволяет ему ненавязчиво и гибко управлять отдыхом клиентов.

Профессиональная работа ГТГ помогает правильно организовать стратегию продвижения нового продукта на рынок. Гид (экскурсовод) первым узнает мнение клиентов, партнеров по сервису о предложенном маршруте, поэтому его отзывы, прежде всего, позволяют улучшить организацию обслуживания туристов при оказании различных услуг, предусмотренных туристской программой.

Считаем, что данное пособие станет руководством по совершенствованию работы ГТГ и позволит руководителям турфирм более внимательно относиться к подбору этой категории работников. Пособие будет интересно и студентам туристских специальностей, так как, работая в качестве стажеров ГТГ, а затем самостоятельно на маршруте, они приобретают навыки и умения работы с людьми, управления сложными ситуациями и принятия решения при гибком подходе к реализации турпродукта.

Пособие состоит из семи глав, последовательно раскрывающих сущность работы ГТГ. В первой главе даются основные понятия в области туризма, его виды и типы. Вторая глава раскрывает технологические аспекты деятельности ГТГ: функции, роль и задачи ГТГ в работе турфирмы. В третьей главе дается характеристика одного из важнейших требований, предъявляемых к путешествиям, к работе ГТГ – обеспечению безопасности на маршруте. Гид туристской группы нередко встречается со страховыми случаями на маршруте. Поэтому глава четвертая посвящена особенностям страхования в туризме. В пятой и шестой главах большое внимание уделяется работе ГТГ на самом популярном и массовом туристском направлении наших туристов – «китайском». И седьмая глава предлагает ГТГ ознакомиться с рекомендациями по оказанию неотложной медицинской помощи.

Некоторые положения и материалы заимствованы из практики работы туристских фирм, а также Московского центра содействия развитию туризма Национальной академии туризма. Материалы дополнены и актуализированы вкладом авторов, осуществляющих теоретическую и практическую деятельность в сфере туризма.

Авторы приносят благодарность коллегам, научным работникам, руководителям туристских фирм, любезно предоставившим материалы, а также за консультации по содержанию пособия.

Надеемся, что данное пособие позволит всем заинтересованным лицам глубже понять работу ГТГ, ее особую ответственность, привлекательность и желание быть профессионалом на туристском рынке.

## Глава 1. ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ В ТУРИЗМЕ

---

Закон от 5 февраля 2007г. № 12-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» регламентирует права и обязанности туриста (экскурсанта), устанавливает правила их безопасности, а также содержит основные понятия, которые используются как в самом Законе, так и в иных нормативных актах, регулирующих туристскую деятельность. Все понятия в целом отвечают рекомендациям Всемирной туристской организации (ЮНВТО) и соответствуют международному их толкованию. Закрепление этих понятий в законе необходимо для единообразного их понимания и применения на территории РФ.

### 1.1. Типы и виды туризма

*«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».*

В своих трудах авторы И. Зорин, В. Квартальнов представляют современное состояние туризма как явление, которое не ограничивается определенными пространственно-временными и географическими рамками, а охватывает мировой туристский рынок в целом. Такая концепция позволяет определить типы туризма, как между странами, так и в пределах одной страны.

Действующим законом об основах туристской деятельности определены следующие типы туризма:

*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.

Перечисленные типы туризма могут по-разному сочетаться, образуя следующие категории туризма (рис. 1.1):

- туризм в пределах страны, который включает в себя внутренний и въездной туризм;
- национальный туризм, который охватывает внутренний и выездной туризм;
- международный туризм, состоящий из въездного и выездного туризма.

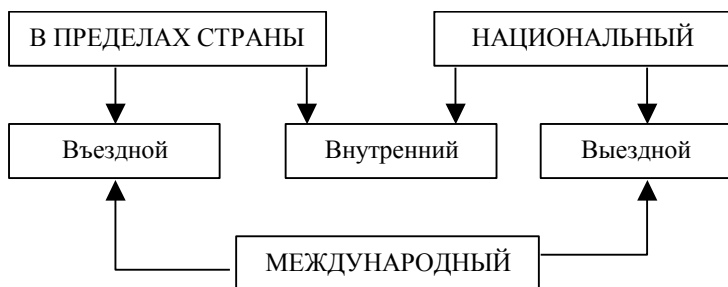


Рис. 1.1. Категории туризма

Туризм проявляется в различных формах и направлениях, что создает необходимость в его классификации с учетом выделения типичных черт. Классификация видов и форм туризма условно определяется такими признаками, как цель путешествия, продолжительность, источник финансирования, число участников путешествий и др. (рис. 1.2).

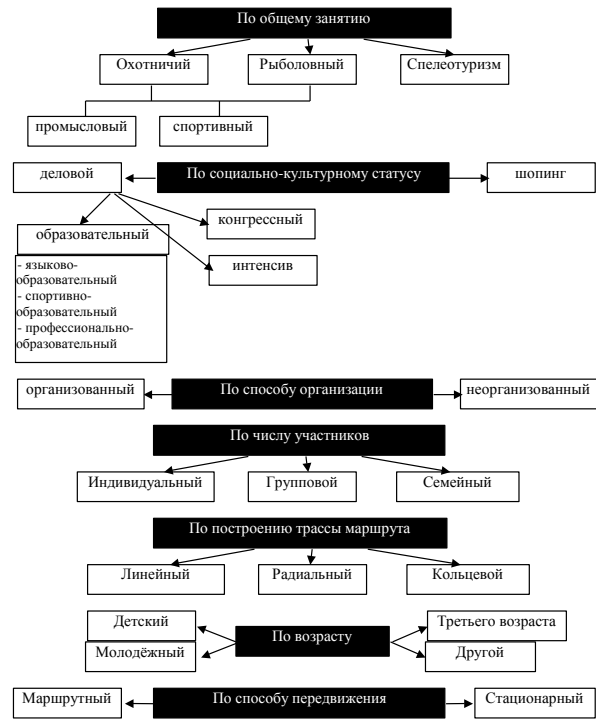
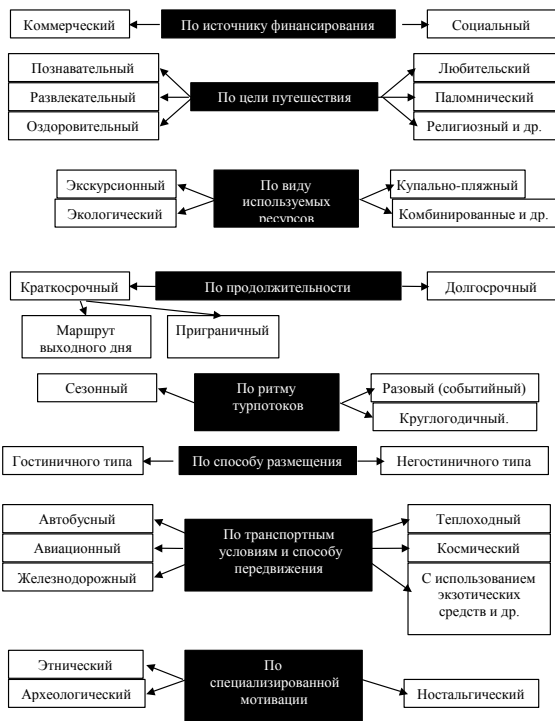


Рис. 1.2. Классификация видов и форм туризма

## 1.2. Потребитель туристских услуг

Туризм – это разновидность путешествий, охватывающих деятельность лиц, путешествующих и осуществляющих пребывание в местах, находящихся за пределами их обычной среды для отдыха, коммерческой деятельности и с другими целями.

В соответствии с рекомендациями ВТО лиц, занимающихся туризмом, принято называть «посетителями» – это понятие по своей сути отличается от понятия «путешественники».

Путешественник – это любое лицо, совершающее поездку между двумя и более местами независимо от целей, направлений, используемых средств передвижения и временных промежутков.

Посетитель, в свою очередь, – это лицо, путешествующее в место за пределами его обычной среды на период менее чем 12 месяцев подряд (в России до 6 месяцев) и главной целью путешествия которого не является занятие деятельностью, оплачиваемой из любого источника в посещаемом месте (рис. 1.3).

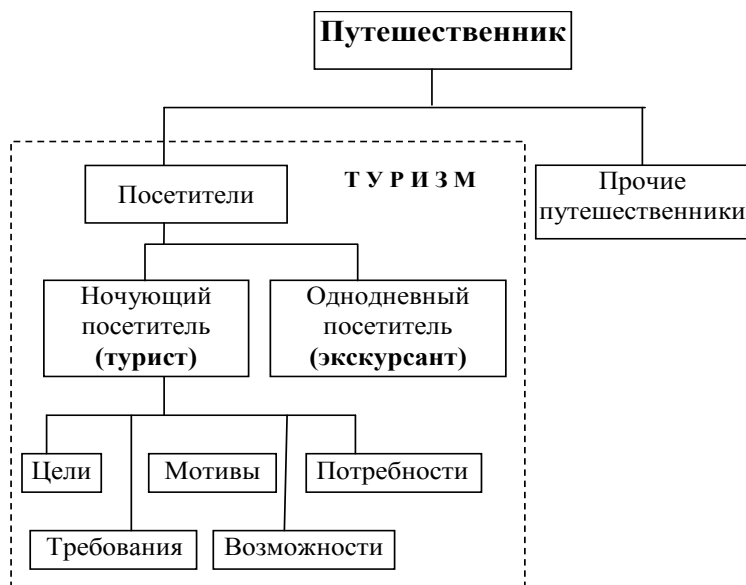


Рис. 1.3. Посетители и прочие путешественники



Турист (экскурсант) – центральное понятие в туризме, т.к. рекреационные потребности человека, цели и мотивация путешествия определяют приоритетные виды и содержание туристского (экскурсионного) продукта.

Понятие «турист» неоднократно претерпевало изменения и дополнения. Проблемы по определению понятия «турист» обсуждались на совещаниях Международного союза официальных туристских организаций (МСОТО) (Дублин, 1950 г.; Лондон 1957 г.), на конференции ООН по международному туризму и путешествиям (Рим, 1963 г.), на конгрессе Всемирной туристской организации (ВТО) (Манила, 1986 г.), Межпарламентской конференции по туризму (Гаага, 1989 г.) и др., что свидетельствует о теоретической и практической значимости, а также о стремлении сделать определение более полным и точным с учетом изменяющихся тенденций.

Следует отметить, что Манильская конференция по туризму (1980 г.) приняла наиболее широкое понятие «турист», которое позволило унифицировать все подходы и снять некоторые противоречия в определениях «турист» в различных странах: «Турист – лицо, путешествующее с любой целью, кроме поиска заработка и перемены постоянного места жительства при сроке пребывания вне своего места жительства не менее 24 часов».

Требование к унификации определения понятия «турист» было связано с необходимостью адекватного учета в туризме, а также с тем обстоятельством, что в сфере туристского обслуживания действуют экономические льготы, не распространяемые на другие лица (налоговые, визовые, таможенные, транспортные и др.).

В нашей стране юридический статус туриста и экскурсанта закреплен Федеральным законом «Об основах туристской деятельности в РФ», в котором говорится

*«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».*

*«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»*

Права и обязанности туриста (временного посетителя) определены Хартией туризма и Кодексом туриста.

Права туриста	Обязанности туриста
<ul style="list-style-type: none"> <li>– возможность доступа в зоны транзита и пребывания, а также на туристские и культурные объекты, не подвергаясь чрезмерным формальностям или дискриминации;</li> <li>– доступ ко всем имеющимся формам внутренних и внешних коммуникаций;</li> <li>– оперативный и беспрепятственный доступ к местному административному, юридическому и медицинскому обслуживанию;</li> <li>– возможность свободно обращаться к консульским властям стран своего происхождения;</li> <li>– необходимую и достоверную информацию о правилах въезда в страну (место) временного пребывания, 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;</li> <li>– информацию о таможенных, пограничных, санитарных, медицинских и иных правилах, а также о местонахождении органов гос. власти, дипломатических представительств за рубежом;</li> <li>– свободу передвижения, свободный доступ к туристским ресурсам с учетом принятых в стране (месте) временного пребывания ограничительных мер. Под туристскими ресурсами понимаются природные, исторические, социально-культурные объекты, включающие объекты туристского показа, а также иные объекты, способные удовлетворить духовные потребности туристов, содействовать восстановлению и развитию их физических сил;</li> <li>– обеспечение личной безопасности, своих потребительских прав и сохранности своего имущества, беспрепятственное получение неотложной медицинской помощи и др.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– соблюдать Конституцию РФ и законы;</li> <li>– не наносить ущерба окружающей среде;</li> <li>– содействовать охране природы и окружающей среды;</li> <li>– соблюдать законодательство страны (места) временного пребывания, уважать ее социальное устройство, обычаи, традиции, религиозные верования</li> </ul>

Кроме перечисленных прав, турист как потребитель услуг обладает также правами, указанными в Законе РФ «О защите прав потребителей», в том числе правами: на услуги, качество которых соответствует договору, на безопасность услуг, на информацию об услуге и ее исполнителе, на информацию об обстоятельствах, могущих повлиять на качество услуг.

### 1.3. Туристская индустрия

**Туризм** – мощная индустрия, включающая в себя разнообразные виды предпринимательства. Наибольшее влияние на развитие туризма оказывают гостиничный бизнес, транспортная инфраструктура, туристские предприятия (туристские агентства, туроператоры) и др.

Следует учесть, что, когда речь заходит о туризме как индустрии, употребляется и другой термин «индустрия гостеприимства», который подчеркивает идею обслуживания гостей, поставленного на производственную основу и имеющего собственные внутренние законы, стандарты и нормативы.

Для характеристики туризма как отрасли экономики в законе об основах турдеятельности выделено понятие «туристская индустрия», где перечисляются основные компоненты туристской структуры: «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» (рис. 1.4).



Рис. 1.4. Факторы роста индустрии туризма

Оборот в индустрии туризма растет быстрыми темпами. Туризм – третья по доходности отрасль мировой экономики, которая незначительно уступает лишь нефтедобывающей промышленности и автомобилестроению. По прогнозам Всемирной туристской организации (ЮНВТО),

к 2020 г. число международных туристских прибытий превысит 1,5 млрд, а доходы увеличатся до 2 трлн долл. К числу стран, в которых прогнозируются наиболее высокие темпы развития туризма, относится и Россия. К 2020 г. она войдет в первую десятку стран, как по приему иностранных туристов, так и по выезду отечественных туристов за границу.

Индустрия туризма играет важную роль в развитии хозяйственного комплекса и экономики страны, так как:

- увеличивает местный доход;
- создает новые рабочие места;
- развивает смежные отрасли;
- развивает социальную инфраструктуру;
- активизирует деятельность народных промыслов и развитие культуры;
- обеспечивает рост уровня жизни местного населения и т.д.

#### **1.4. Виды и функции туристских предприятий**

Закон РФ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» определяет предмет деятельности туристских организаций как «туроператорская и турагентская деятельность, а также иная деятельность по организации путешествий», деятельность по формированию, продвижению и реализации туристского продукта. При этом туристский продукт определяется как «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».

Следует отметить, что туристские организации, как правило, не являются собственниками или арендаторами материальных средств (гостиниц, транспортных средств и т.п.) и не оказывают услуг их потребителям непосредственно, а осуществляют формирование и реализацию потребителям пакета прав на предоставление заказанных услуг: на проезд до места отдыха и обратно, на проживание в средствах размещения, экскурсионное, медицинское (при наличии соответствующего страхового полиса) и другие виды обслуживания.

Профессионально-квалифицированная структура российского туризма основывается на Трудовом кодексе РФ, Постановлении Министерства труда и социального развития Российской Федерации от 17 мая 1999 г. № 8, которое утвердило квалификационные требования (профессиональные стандарты) к основным должностям работников туристской индустрии. Профессиональные стандарты разработаны с учетом требо-

вания современных международных стандартов, а также потребности и специфики российской индустрии туризма.

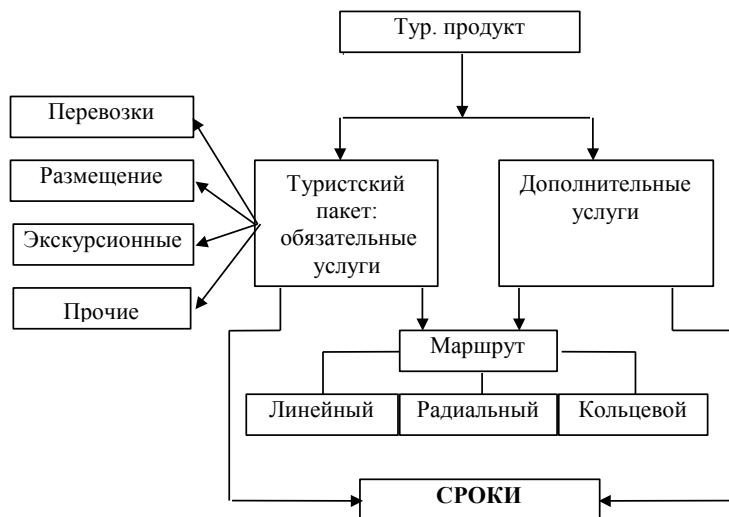


Рис. 1.5. Структура туристского продукта

Профессиональные стандарты введены для двух туристских секторов туристской деятельности:

- турбизнес: туроператоры, турагентства, экскурсионное бюро;
- гостиницы: службы приема и размещения, служба питания, обслуживание гостиничного фонда.

В практике иногда трудно определить четкое различие между туристскими предприятиями.

Показатель	Туроператор	Турагент	Экскурсионное бюро
Действия	Проектирует туристский продукт	Реализует туристский продукт туроператора	Производит и реализует экскурсионный продукт
Прибыль	Формируется из разницы цены покупки и цены продажи	Получается из комиссионных за продажу чужого туристского продукта	Формируется из разницы цены покупки и цены продажи

Принадлежность туристского продукта	Имеет запас туристского продукта	Запрашивает определенный продукт по запросу клиента	Имеет запас экскурсионного продукта
-------------------------------------	----------------------------------	---	-------------------------------------

«Туроператорская деятельность – деятельность по формированию, продвижению и реализации туристского продукта, осуществляемая юридическим лицом (далее – туроператор)». Основной функцией туроператора является «*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)».

«Турагентская деятельность- деятельность по продвижению и реализации туристского продукта, осуществляемая юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем (далее – турагент)».

К основным функциям туристских предприятий относятся:

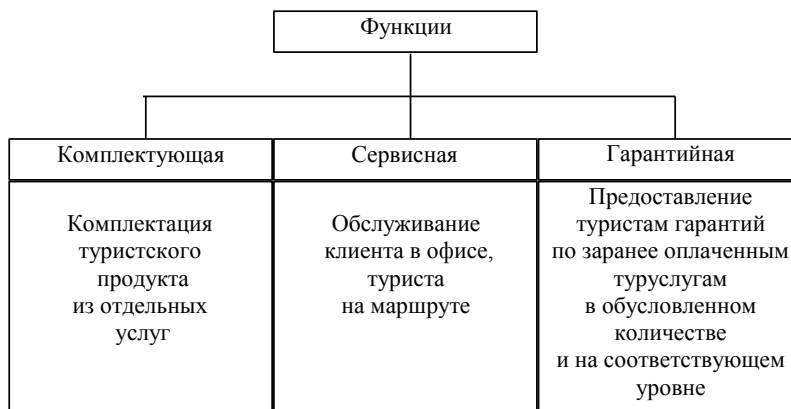


Рис. 1.6. Функции туристских предприятий

Такие функции как продвижение и реализация туристского продукта в равной степени относятся ко всем видам туристских предприятий.

«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»,

Законом предусмотрено создание единого федерального реестра туроператоров, сведения которого должны публиковаться не реже одного раза в год. Предоставление услуг турагентов также теперь регламентируются специальным порядком, утвержденным постановлением Правительства Российской Федерации (прил. Е).

## Глава 2. ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ГИДА

---

Технология (от греч. *techne* – искусство, мастерство, *logos* – учение). «...Технология воплощает в себе методы, приемы, режим работы, последовательность операций и процедур, она тесно связана с применяемыми средствами, инструментами, используемыми материалами. Совокупность технологических операций образует технологический процесс (Современный экономический словарь).

### 2.1. Функции гида туристских групп

В законе о туристской деятельности дается следующее определение **гида (экскурсовода)** – это профессионально подготовленное лицо, осуществляющее деятельность по ознакомлению туристов (экскурсантов) с объектами показа в стране (месте) временного пребывания. Гид туристской группы, прежде всего, руководитель и организатор туристского маршрута.

Туристский маршрут представляет собой заранее спланированную и оплаченную поездку в одно или несколько мест с комплексом необходимых услуг: перелетов, переездов, проживания, питания и т.д.

Различают две основные формы туристского маршрута: с сопровождением и без сопровождения.

Туристский продукт без сопровождения, его иногда называют индивидуальным, предполагает самостоятельную поездку по спланированному маршруту и, как правило, включает заказ и предварительную оплату следующих услуг: перелет (переезд) в оба конца, трансферты, проживание, экскурсии или специальные поездки в места отдыха и др. Индивидуальный турмаршрут предоставляет клиенту максимальную гибкость в выборе сроков, продолжительности поездки и набора услуг, в то же время данный маршрут не позволяет снизить стоимость поездки за счет приобретения услуг в комплексе и использование групповых



скидок. Для туристской фирмы организация индивидуального турмаршрута представляет весьма трудоемкое дело.

Путешествия с сопровождением рекомендованы для такой категории туристов, как: люди преклонного возраста, не уверенные в себе туристы, опасаящиеся неожиданностей, туристы-одиночки, люди, которые хотят увидеть максимум достопримечательностей в минимум времени, туристы, отправляющиеся в «экзотические» или небезопасные места. Необходимо отметить, что в рамках такого маршрута свобода действий туриста в какой-то степени ограничена жесткой программой.

Учитывая возможности современной туристской инфраструктуры, транспорта, информационных технологий, возможны самые разнообразные комбинации турмаршрутов для более полного удовлетворения потребностей, интересов и спроса потребителей.

Туристский маршрут с сопровождением предусматривает предварительное, четкое планирование и осуществляется в сопровождении профессионально подготовленного представителя<sup>1</sup> туристского предприятия – *гида (экскурсовода) туристской группы* (гида-переводчика, инструктора-проводника), который призван решать на месте все возникающие проблемы, связанные с пребыванием туристов на маршруте. Гид туристской группы (ГТГ) выполняет различные функции (рис.4). ГТГ является представителем своего туристского предприятия и материально ответственными лицом, которое следит за соблюдением сметы расходов на маршруте, отвечает за сохранность проездных билетов, денежных средств и правильное их использование. Как администратор ГТГ отвечает за дисциплину и порядок в группе. Он должен строго соблюдать правила и условия проведения путешествия, быть общительным с туристами, создавать хороший морально-психологический климат в группе, обладать организаторскими способностями. ГТГ должен постоянно следить за своим внешним видом, быть опрятным, являться примером корректного обращения, как с туристами, так и с обслуживающим персоналом средств размещения, мест питания, транспорта и др. ГТГ должен смотреть, чтобы туристы не загрязняли общественные места и природу, не наносили ущерб экскурсионным объектам. Общаясь с туристами, ГТГ должен уметь ответить на возникающие вопросы, которые могут затрагивать не только объекты экскурсий, но и сферу политики и экономики той страны, где находятся туристы. ГТГ выполняет частично и функции экскурсовода. Совокупность перечисленных функций, выполняемых ГТГ при подготовке и проведении маршрута, можно представить в виде схемы (рис. 2.1).

---

<sup>1</sup> Требования к уровню знаний и практическим навыкам ГТГ определены Пост. Мин. труда и соц. развития РФ № 8 от 17 мая 1999 г. «Квалификационные требования (профессиональные стандарты) к основным должностям работников туристской индустрии».

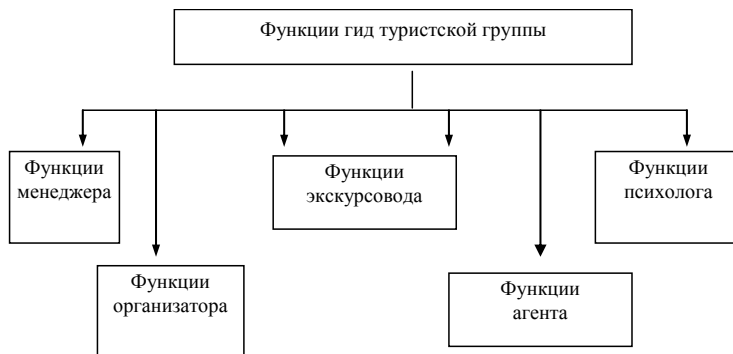


Рис. 2.1. Функции гида туристской группы

Во время первой встречи с туристами (вступительной беседы) ГТГ должен вкратце рассказать о маршруте, экскурсионных объектах, основных достопримечательностях и др. ГТГ во время проведения туристского маршрута постоянно находится с группой, содействует проведению как плановых, так и внеплановых экскурсионно-культурных мероприятий. Права и обязанности ГТГ определены должностной инструкцией гида туристской группы, в соответствии с которой он обеспечивает обслуживание туристов и отвечает за выполнение программы и условий проведения путешествия в соответствии с турпутевкой и информационным листком, при этом он руководствуется действующим законодательством, постановлениями, другими документами, регулирующими и регламентирующими туристскую деятельность. ГТГ должен знать программу и условия обслуживания группы в каждом пункте маршрута, правила и порядок проезда, резервирования мест в пунктах пересадки и обратного выезда, размещения, питания, экскурсионного обслуживания, калькуляцию стоимости предоставляемых услуг, содержание и правила оформления документов, связанных с обслуживанием туристов (в пунктах пропуска и т.д.). ГТГ имеет право требовать от принимающего туристского предприятия выполнения предусмотренных турпутевкой экскурсионной программы, условий питания, проживания, транспортного обслуживания. Он может давать указания и советы водителям автобусов и экскурсоводам, которые нарушают исполнение своих должностных инструкций. ГТГ может снять с маршрута туриста, грубо нарушающего правила поведения. Перечисленные функции могут являться основанием для разработки должностных инструкций гида туристской группы (прил. А).

Гид тургруппы выполняет, как уже отмечалось выше, ряд функций, позволяющих ему грамотно и профессионально обслуживать клиентов. Согласно новой редакции закона о туристской деятельности, одной из функций гида является организация экскурсионной деятельности. По-

этому мы посчитали важным ознакомить гидов – экскурсоводов с основами экскурсоведения.

## 2.2. Основы экскурсоведения

Экскурсоведение раскрывает теорию, методологию, функции, выполняемые экскурсией, методику экскурсионной деятельности, а также обобщающую практику туристско-экскурсионных предприятий.

### 2.2.1. Сущность, признаки и структура экскурсии

Экскурсия является одним из источников информации, расширяет кругозор туристов (экскурсантов), увеличивает познания в области искусства, архитектуры, литературы, истории и т.д.

*Экскурсия представляет собой целенаправленный наглядный процесс познания человеком окружающего мира, построенный на заранее подобранных объектах в естественных условиях или расположенных в производственных лабораториях, залах музеев, выставках, которые служат основой для раскрытия ее темы.*

Характерные признаки экскурсии	Основные функции экскурсии
<ul style="list-style-type: none"><li>– протяженность по времени проведения (от 45 мин. до 24 часов);</li><li>– наличие экскурсантов;</li><li>– наличие профессионально подготовленного экскурсовода, гида-переводчика;</li><li>– показ экскурсионных объектов;</li><li>– передвижение экскурсантов по заранее составленному маршруту;</li><li>– целенаправленность осмотра, наличие определенной темы.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>– информирование экскурсантов;</li><li>– расширение их кругозора и познания;</li><li>– организация культурного досуга.</li></ul>

Отсутствие хотя бы одного из названных выше признаков лишает права называть проводимое мероприятие экскурсией. Любая экскурсия имеет определенную структуру:

Вступление	Состоит из <i>организационной</i> части (знакомство с группой, проведение инструктажа для экскурсантов о правилах поведения и безопасности в пути и т.д.) и <i>информационной</i> (краткое сообщение о теме, маршруте, его продолжительности, времени и месте окончания экскурсии)
Основная часть	Строится на конкретных экскурсионных объектах, на сочетании показа и рассказа. Ее содержание состоит из

	нескольких (от 5 до 12) подтем, которые должны быть раскрыты на объектах. При этом объекты подбираются только те, которые помогают раскрыть содержание темы экскурсии. Подтемы объединены общей темой и связаны <i>логическими переходами</i> .
Заключение	Длится 5–7 минут и состоит из двух частей: 1. подводится итог основного содержания экскурсии, выводы по теме; 2. дается информация о других экскурсиях (реклама).

### 2.2.2. Классификация экскурсий

Знание классификации экскурсий помогает ориентироваться в вопросах планирования туристско-экскурсионных программ, добиваться правильной с точки зрения технологии их построения. Экскурсии могут быть посвящены самым разнообразным темам, подготовлены для различных категорий экскурсантов, проводиться в разных местах, для их проведения может быть использован различный транспорт.

Классификация экскурсий помогает четко определить тему, правильно наметить хронологические рамки экскурсии, позволяет лучше организовать работу с экскурсантами. Экскурсии классифицируются по ряду признаков (рис. 2.2).

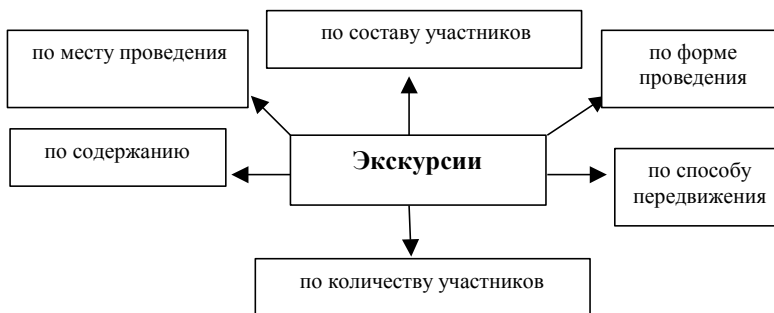


Рис. 2.2. Классификация экскурсий

Деление экскурсий на определенные группы носит условный характер, однако имеет большое практическое значение (табл. 2.1).

## Классификация экскурсий

Признаки	Виды экскурсий
По содержанию	<b>Обзорные экскурсии</b> (многоплановые, многотемные). С использованием исторического и современного материала. Экскурсия строится на показе объектов: памятники истории и культуры, здания, природные объекты, места знаменательных событий, элементы благоустройства города, сооружения, промышленные предприятия и т.д. Хронологические рамки такой экскурсии – время существования города с первого упоминания о нем до сегодняшнего дня и перспективы развития. <b>Тематические экскурсии</b> посвящены раскрытию одной или нескольких тем, подразделяются на группы и виды (прил. В).
По составу участников	<b>Для взрослых и детей;</b> <b>Для местного населения или приезжих;</b> <b>Для организованных или сборных групп</b>
По месту проведения	<b>Городские;</b> <b>Загородные;</b> <b>Производственные</b> (по предприятиям и вузам); <b>Музейные;</b> <b>Комбинированные:</b> с посещением музеев, заповедников...
По способу передвижения	<b>Пешеходные</b> экскурсии, создавая необходимый темп движения, обеспечивают благоприятные условия для показа и рассказа. <b>Транспортные</b> экскурсии состоят из 2-х частей: анализа экскурсионных объектов на остановках и рассказа в пути между объектами, связанного с характеристикой памятников и памятных мест, мимо которых следует группа. <b>Комбинированные</b> экскурсии представляют собой сочетание транспортной экскурсии в пути до основного объекта и пешеходной на объекте.
По форме проведения	<b>Учебные</b> (проводятся профессиональными экскурсоводами); <b>Пробные</b> (апробирование новых разработанных маршрутов); <b>Показательные</b> (как форма повышения квалификации экскурсоводов, гидов); <b>Экскурсия-массовка</b> – ее участники передвигаются по маршруту на нескольких автобусах, в каждом работает экскурсовод; <b>Экскурсия-прогулка</b> совмещает элементы познания и отдыха; <b>Экскурсия-концерт</b> посвящена музыкальной теме с прослушиванием музыкальных произведений в салоне автобуса; <b>Экскурсия-спектакль</b> – одна из форм проведения литературно-художественной экскурсии, на основе конкретных произведений литературы; <b>Экскурсия – сеанс;</b> <b>Экскурсия – беседа;</b> <b>Экскурсия – урок.</b> <b>Паломнические экскурсии.</b>
По количеству участников	<b>Групповые</b> <b>Индивидуальные</b>

Особенности восприятия экскурсионного материала каждой из групп требуют определенного подхода к содержанию экскурсии, методике и технике их проведения, а также ее продолжительности.

### 2.2.3. Методика создания экскурсии

Разработка экскурсии – это сложный и продолжительный процесс, состоящий из двух важнейших процессов: ее подготовки и проведения. Общие требования к разработке экскурсии изложены в ГОСТ 50681-94 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Проектирование туристских услуг». Методика создания экскурсии включает два этапа.

1. Предварительная работа	<b>Подбор материалов</b> (литературные, архивные источники, статистические и др. материалы), экскурсионных объектов показа для будущей экскурсии, их изучение, определение цели и темы экскурсии.
2. Непосредственная разработка экскурсии. <i>Информационно-методическое обеспечение экскурсионного продукта</i>	<b>Обработка фактического материала</b> составления экскурсионного маршрута, подготовка контрольного текста экскурсии, комплектование «портфеля экскурсовода», определение методических приемов проведения экскурсии, подготовка методической разработки (технологической карты) новой экскурсии и т.д.

Большое внимание при разработке экскурсии следует уделить значению темы экскурсии. Тема – это предмет изложения, главная мысль экскурсии, стержень, который объединяет все объекты и подтемы экскурсии в единое целое. Формулировка темы должна полно и точно отражать структуру экскурсии. В зависимости от выбранной темы ведется отбор объектов и материала, на котором эта тема будет раскрыта с наибольшей полнотой. Название экскурсии должно отражать тему (например, «Владивосток православный»).

Правильный отбор объектов, их количество, последовательность показа оказывают влияние на качество экскурсии. Разработчики при их выборе должны знать критерии оценки объектов: *их познавательную ценность, известность, необычность, выразительность и сохранность*. Отбор объектов заканчивается составлением карточки на каждый из них. В карточку вносятся краткие сведения, характеризующие экскурсионный объект.

Отобранные для маршрута экскурсионные объекты должны отвечать следующим требованиям:

- иметь непосредственное отношение к теме экскурсии;
- удобное месторасположение для подъезда и подхода;
- не должны быть однообразными;

- расположены на маршруте так, чтобы обеспечивалась непрерывность воздействия экскурсионного материала на участников;
- переезды между ними не должны быть длительными, или слишком короткими;
- количество объектов должно быть оптимальным для каждого вида экскурсии (для городской тематической 3-х часовой экскурсии должно быть отобрано 15–20 объектов).

#### 2.2.4. Информационно-методическое обеспечение экскурсионного продукта

Результатом разработки экскурсии является правильное оформление следующих документов: технологической карты экскурсии, «портфеля экскурсовода», контрольного и индивидуального текста экскурсии, карты-схемы маршрута.

В текстовой части методической разработки дается: вступление, заключение и сведения: о виде и характере экскурсии, маршруте, общей длительности по времени, предназначении экскурсии для определенного контингента участников.

Технологическая карта экскурсии	Документ, который составляется на каждую экскурсионную тему, и который служит руководством экскурсоводу при подготовке и проведении экскурсии. Если экскурсия на данную тему проводится для разных возрастных, социальных групп, то для проведения экскурсий с каждой из этих категорий экскурсантов составляется отдельная методическая разработка, учитывающая их запросы и интересы. В табличной форме документа (ГОСТ Р 50681-94), в 7 графах фиксируется: маршрут, остановки и выходы, объекты показа, краткое перечисление вопросов текста экскурсии, время показа и рассказа в минутах, организационные и методические указания.
«Портфель экскурсовода»	Комплект наглядных пособий, используемых в ходе проведения экскурсии (фотографии, карты, схемы, чертежи, рисунки и т.п.). Иногда возникает необходимость дать представление о первоначальном виде того места, где находится демонстрируемый объект, или показать, что планируется в будущем. В некоторых экскурсиях важно показать фотографии людей, которые имеют отношение к данному объекту или событиям. Содержание «портфеля» диктуется темой экскурсии. Требования к наглядным пособиям, демонстрируемым в ходе экскурсии: количество их должно быть оптимальным; все иллюстрации должны быть хорошего качества и удобного формата для показа.

Текст экскурсии	<p><i>Контрольный текст</i> представляет собой подробный материал к экскурсии. Материал в нем располагается, как правило, в хронологическом порядке, выверен по источникам, содержит ссылки на источники. Контрольный текст не строится в маршрутной последовательности и не отражает структуру экскурсии. В нем могут содержаться материалы, не включенные в маршрут данной экскурсии. Контрольный текст облегчает работу над созданием многовариантных экскурсий для различных групп.</p>
	<p><i>Индивидуальный текст</i> экскурсии пишется на основе методической разработки. По содержанию он совпадает с контрольным текстом, но составляется по маршруту и отражает структуру экскурсии. Индивидуальный текст имеет четкое деление на части. Каждая из них посвящена одной подтеме и строится по определенной схеме:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) характеристика объекта (или группы объектов);</li> <li>2) общий материал, посвященный определенному периоду истории;</li> <li>3) локальный материал, характеризующий конкретное событие, связанное с данным объектом, местом;</li> <li>4) выводы по раскрываемой подтеме;</li> <li>5) логический переход к следующей подтеме.</li> </ol> <p>Текст должен быть кратким, четким, динамичным, написан литературным языком, но должен отражать особенности речи экскурсовода.</p>

Существуют 3 варианта построения маршрута: хронологический (обычно в биографической экскурсии); тематический и тематико-хронологический (в обзорных экскурсиях).

Основные требования к маршруту: не должно быть противоречий с правилами безопасности движения; не должно быть в одной экскурсии повторного проезда по улице, площади; к объектам должен быть удобный подъезд и подход; должна быть хорошая видимость объектов из окон автобуса, если к ним нет выходов; другие объекты не должны отвлекать внимание; маршрут не должен повторять другие экскурсии.

### 2.2.5. Путевая экскурсионная информация

Путевая информация сопутствует загородной экскурсии и транспортному путешествию. Проводится в путевой части маршрута. Содержание путевой информации – документальные справки об объектах, встречающихся на пути следования.

Отличие от экскурсии:

- в путевой информации первичен рассказ (зрительные впечатления могут отсутствовать);



- путевая информация проводится во время движения, без выхода для осмотра объекта;

- содержание может быть не подчинено определенной теме.

Доходчивость и убедительность достигается логическим построением содержания информации. Информация должна быть интересной, эмоциональной, достоверной и актуальной.

Таблица 2.2

### Два основных вида путевой информации

Обзорно-справочная информация	Тематическая информация
<p>В многодневном транспортном путешествии информация может быть обширной и содержать отдельные подтемы (сведения о достопримечательных местах, расположенных в стороне от пути следования).</p> <p>Особенности путевой информации в этом случае:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>– Вступительная и заключительная беседы;</li><li>– Утренняя и вечерняя информация;</li><li>– Информация о встречающихся объектах;</li><li>– Беседы на различные темы.</li></ul> <p>Объекты показа в обзорно-справочной путевой информации: населенные пункты, здания и сооружения, памятники, обелиски, природные достопримечательности.</p> <p>Содержание краткой справки о населенном пункте: территория, транспортное значение, население, дата основания и краткая история, основные отрасли промышленности, учебные заведения, театры, музеи, памятники истории и архитектуры, выдающиеся люди.</p>	<p>В однодневной загородной экскурсии (продолжительность 8–14 часов) около половины времени отводится на экскурсию в конечном пункте и ознакомление с экскурсионными объектами в пути следования. Остальное время заполняется тематической путевой информацией (широко используется «портфель экскурсовода»).</p>

Подготовка материала к путевой информации аналогична процессу создания новой экскурсии, но имеет свои особенности:

1. Методическая разработка не составляется;
2. Составляется график движения на маршруте;
3. Определяются места стоянок или выход к экскурсионным объектам;

4. Выбираются темы для информации в пути.

Остальные этапы аналогичны процессу подготовки экскурсии:

- Составление библиографии;
- Отбор объектов показа и рассказа;
- Работа над содержанием;

- Составление текста;
- Комплектование «портфеля экскурсовода»;
- Утверждение.

### 2.2.6. Методика ведения экскурсии

Методика, в широком смысле слова – совокупность способов эффективного проведения той или иной работы, а более узком конкретном смысле представляет собой совокупность конкретных методических приемов проведения лекций, бесед, экскурсий на определенную тему и для определенной группы.

Основные задачи экскурсионной методики: помочь установить прочные контакты с экскурсионной группой; добиться устойчивого внимания экскурсантов к объекту показа; закрепить внимание к рассказу, который вызывает у экскурсантов интерес к темам и объектам экскурсионного маршрута.

Таблица 2.3

#### Две части методики проведения экскурсий

Методические приемы показа	Методические приемы рассказа
<p>Приемы показа позволяют:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• конкретизировать наблюдение экскурсионных объектов;</li> <li>• выделить те их особенности, которые не заметны при общем осмотре;</li> <li>• дать возможность экскурсантам мысленно восстановить утраченные детали разрушенных объектов;</li> <li>• помочь «увидеть» не существующие объекты в их первоначальном виде или исторические события, которые произошли много лет назад.</li> </ul> <p>Классификация методических приемов показа представлена в прил. Г</p>	<p>Рассказ ведется только о том, что уже было показано, показывается или обязательно будет показываться. Он должен длиться столько времени, сколько объект привлекает к себе внимание.</p> <p>Приемы рассказа позволяют: комментировать, пояснять, дополнять увиденное; реконструировать, восстанавливать то, что экскурсант не может увидеть в данный момент; создавать необходимое впечатление, вызывать определенные чувства.</p> <p>Рассказ помогает правильно увидеть и оценить объект, прийти к нужным выводам. Начинать рассказ об объекте надо лишь после того, как экскурсовод (гид) убедится, что экскурсанты понимают о каком объекте идет речь, хорошо видят его. Классификация методических приемов рассказа представлена в прил. Д</p>

## 2.2.7. Техника ведения экскурсии

Техника проведения экскурсии – комплекс мер, направленных на организацию проведения экскурсии и создание благоприятных условий для восприятия ее содержания.

Владеть техникой проведения экскурсии так же важно, как и написать хороший индивидуальный текст, как владеть методическими приемами показа и рассказа.

Работа экскурсовода (гида) начинается до встречи с группой. Необходимо познакомиться с водителем, оговорить с ним маршрут, места остановок, проверить состояние автобуса, исправность микрофона.

*Место экскурсовода.* Экскурсовод в автобусе должен занимать место, откуда ему хорошо видны объекты, о которых идет речь на экскурсии. Обычно это первые места справа. Глядя в переднее стекло, экскурсовод рассказывает о том, что видят или вскоре увидят экскурсанты. На остановках информация дается стоя, лицом к группе.

Встреча с экскурсантами	Прежде, чем начать говорить, нужно выдержать паузу, оценить состав группы. Необходимо помнить о том, что вступление создает настрой всей экскурсии, говорить спокойно, доброжелательно, с улыбкой
Выход из автобуса	Количество остановок с выходом к объекту сообщается во вступлении. Если остановка продолжительная, необходимо предупредить о точном времени отправления автобуса. Экскурсовод выходит первым, ждет группу около автобуса. Указав путь к объекту, двигается в центре группы. Темп движения зависит от состава группы, тематики экскурсий и состояния местности. Группа должна передвигаться компактно (от головной части группы до замыкающих не более 10 метров)
Расположение группы у объекта.	Группа располагается в безопасном месте полукругом, так, чтобы все экскурсанты видели и объект и экскурсовода, а в поле зрения экскурсовода должны находиться и объект и экскурсанты. Для осмотра объекта обычно выбирается несколько точек: общий план, ближняя точка, место детального анализа объекта. Необходимо учитывать погодные условия: в жаркое время выбрать затененный участок, в дождь – укрытие (в случае дождя рассказ можно вести в салоне автобуса, предварительно согласовав это с группой). Если одновременно у объекта работают несколько экскурсоводов, группу расположить так, чтобы не мешать остальным группам

Возвращение в автобус	Экскурсовод возглавляет группу, ведет к автобусу. Стоя справа от входа в салон, он должен незаметно пересчитать группу. Убедившись, что все присутствуют, дать знак водителю о начале движения
-----------------------	--

*Соблюдение времени проведения экскурсии.* Рассказ экскурсовода должен быть точно выверен по времени. В случае сокращения времени проведения экскурсии по причинам не зависящим от экскурсовода (гида): затянувшийся сбор группы, опоздание автобуса, аварийная ситуация на дороге и т.п. необходимо оставить главное в содержании экскурсии.

*Использование конспектов, записей.* В ходе экскурсии экскурсоводы (особенно начинающие) иногда используют карточки – конспект индивидуального текста. Это может быть паспорт объекта, цитата или краткое содержание основных подтем. Карточками пользоваться нежелательно, но допустимо во время движения автобуса или пауз. В некоторых случаях экскурсовод при подготовке к экскурсии с конкретной группой составляет план, намечает логические переходы, вступление и заключение.

Основные данные об объекте обычно пишутся на обратной стороне фотографий.

*Ответы на вопросы экскурсантов.* В начале экскурсии следует предупредить группу, что вопросы лучше задавать в конце экскурсии, так как в процессе рассказа они будут отвлекать внимание от восприятия содержания, разрушать ткань экскурсии.

Нередко экскурсанты задают в пути следования вопросы о каких-либо объектах: зданиях, сооружениях, улицах, площадях, а нередко и по поводу проблем, никак не связанных с темой данной экскурсии. Ответы на такие вопросы, порой интересующие одного – двух человек, отвлекают других участников от восприятия темы. Поэтому по возможности следует или не отвечать на такие вопросы, или отвечать очень коротко.

Следует заметить, что у опытных экскурсоводов таких вопросов в группе бывает значительно меньше. Экскурсию надо стараться проводить так, чтобы внимание ее участников было сконцентрировано на объектах, предусмотренных Методической разработкой.

Владение техникой помогает экскурсоводу проводить экскурсии на высоком профессиональном уровне.

В следующем разделе пособия мы продолжаем более подробно рассматривать работу гида туристской группы на маршруте.

### 2.3. Технологические приемы проведения туристского маршрута

Успешное выполнение гидом туристской группы своих функций, возможно при овладении им рядом методических приемов, которые сделают его работу интересной, приятной, позволят снять серьезные психологические нагрузки.

Методика проведения туристского маршрута – это совокупность приемов, составляющих основу работы гида туристской группы во время проведения туристского путешествия. Методика проведения туристского маршрута состоит из следующих приемов:

- приемы устного изложения;
- практические приемы (рис. 2.3).

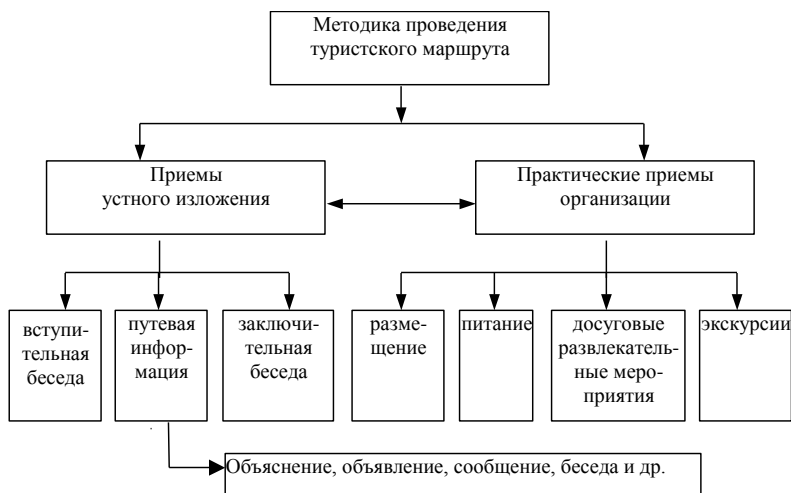


Рис. 2.3. Приемы проведения туристского маршрута

Словесная методика включает вступительную и заключительную беседы с туристами, использование приемов устного изложения путевой информации на маршруте и т.д.

Знание практических приемов позволяет гиду туристской группы целенаправленно руководить организацией всех мероприятий, предусмотренных программой маршрута, которая предусматривает организацию размещения, питания, экскурсионных и досуговых мероприятий, а также проведение социальной работы с туристами во время путешествия.

Основное правило методики проведения туристского маршрута заключается в полном удовлетворении всех потребностей туриста, оправдывающих цель его поездки и доставляющих ему удовольствие. Успешное осуществление этого правила требует от работников туристской фирмы серьезного отношения к проектированию туристского маршрута, продажи тура, инструктированию клиента. В основу проектирования туристского маршрута должна быть положена такая методика, которая позволит проводить его интересно, оптимально и качественно. Здесь многое зависит от профессионализма гида туристской группы, его мастерства, которое заключается в умении соединить все мероприятия программы обслуживания на маршруте воедино, используя при этом различные приемы.

### ***Устные приемы проведения туристского маршрута***

Путевая информация – важная часть работы гида с туристами на маршруте. Материалы для путевой информации (могут быть использованы и элементы экскурсионной информации) должны быть подготовлены работниками туристской фирмы задолго до начала проведения туристского маршрута, хорошо изучены гидом туристской группы, обновлены или дополнены в случае необходимости. Для этого ГТГ должен хорошо знать туристский маршрут, историю и достопримечательности страны (места и т.д.), по которым проходит туристский маршрут, объекты туристско-экскурсионного показа, встречающиеся в пути (по пути следования) и т.д.

На маршруте гид использует следующие методические приемы путевой информации: объявление, разъяснение, сообщение, справку, беседу.

***Объявление*** – сжатое обобщение основных данных. Используется руководителем наиболее часто на маршруте. Объявления делаются при предварительном сборе группы, например о времени отправления поезда, во время путешествия – о местах остановок транспорта, времени и месте расположения и работы различных служб, точках питания туристов и т.д.

***Разъяснение*** – прием информации, с помощью которого акцентируется внимание туристов на особенностях объекта, события, явления, деятельности людей. Прием разъяснения следует применять на детских маршрутах, в случаях, когда меняется расписание транспорта и т.д.

***Сообщение*** – прием информации, с помощью которого происходит выяснение существенных сторон явлений, процессов, событий, связанных с маршрутом. Так, гид туристской группы, используя этот прием, сообщает туристам о событиях в пути, программе обслуживания, интересных исторических фактах, особенностях обслуживания туристов в стране пребывания.

***Справка*** – прием информации, с помощью которого происходит сжатое изложение фактического материала об объекте или событиях и

фактах, связанных с темой, содержанием маршрута. Это может быть справка о незапланированных в программе экскурсиях, возможности посещения музеев, театра и др.

**Беседа** – общение с туристами путем взаимной постановки вопросов и ответов на них; прием информации, который используется ГТГ при встрече с туристской группой и завершением маршрута. Различают вступительную и заключительную беседы.

Вступительную беседу ГТГ, как правило, проводит в самом начале туристского маршрута. При этом следует учесть, что, общаясь с новым собеседником (в нашем случае – это турист), ГТГ 55% своего внимания направляет на «язык тела» – жесты и мимику, 38% – на интонацию и всего лишь 7% – на смысл употребляемых слов. Поэтому особенно важно в первые мгновения расположить к себе туристов. В целом, необходимо формировать приятное впечатление. Важно помнить при этом и не забывать поздороваться с туристами, улыбнуться – улыбка ничего не стоит, а туристу будет очень приятно ее получить. Следует смотреть в глаза, открытый и спокойный взгляд располагает к общению. Говорите четко и размеренно, пытайтесь выражать свою мысль красиво и точно. Нежелательно при общении с туристом употреблять слова «дама, женщина, девушка, мужчина», общайтесь просто на «вы».

Во время беседы целесообразно дать краткую характеристику маршрута, в которой должны найти отражение его специфика и основная цель. Следует рассказать о достопримечательностях мест пребывания на маршруте, сообщить, что перед каждой остановкой будет подробно рассказано о программе пребывания, распорядке дня, социальных мероприятиях, о возможности и порядке организации дополнительных экскурсий (услугах) за счет туристов.

Во время вступительной беседы уместно напомнить туристам об уважении к тем, кто обслуживает их группу, о правилах и обычаях в стране пребывания, о внимании и заботе друг к другу. Гиду туристской группы следует также подчеркнуть, что выполнение программы путешествия зависит от создания приятной атмосферы в группе, помощи туристов в проведении маршрута.

Вступительная беседа – первая встреча туристов с руководителем маршрута и от того, как она будет проведена, в значительной мере зависит настроение туристов, впечатления о гиде тургруппы и успешном выполнении программы маршрута.

В последний день путешествия руководитель маршрута должен провести заключительную беседу. Ниже приводится ее примерный план:

1. Характеристика маршрута (подведение итогов путешествия на основании отзывов туристов о маршруте); анализ выполнения туристско-экскурсионной программы комплексного обслуживания.

2. Оценка группой работы обслуживающего персонала гостиницы, ресторанов, транспортных компаний и т.д.

3. Пожелания туристам на будущее, приглашение к путешествию по новым маршрутам (рассказать о возможностях туристской фирмы, организовавшей данное путешествие).

Заключительная беседа должна быть организована так, чтобы туристы имели возможность высказать свои впечатления от путешествия, претензии, пожелания и предложения.

***Практические приемы проведения туристского маршрута.***

Комплексное обслуживание туристов на маршруте обычно проводится несколькими исполнителями: представителями направляющих и принимающих турфирм, транспортными организациями, предприятиями размещения и питания, экскурсионными бюро и досуговыми организациями (рис. 2.4).



Рис. 2.4. Методические приемы гида туристской группы на маршруте



При составлении туристско-экскурсионной программы обслуживания на маршруте необходимо учитывать особенности технологического процесса каждого из перечисленных выше подразделений. При проведении туристского маршрута гид туристской группы руководит работой каждого подразделения и полностью отвечает за комплексное обслуживание на маршруте.

Важным требованием комплексного обслуживания туристов на маршруте является ежедневное осуществление запланированных мероприятий всеми исполнителями. Выполнение этого требования должно строго контролироваться ГТГ. Так, на водных маршрутах ГТГ организует и проводит экскурсионное обслуживание и социальную работу с туристами на судне и на «зеленых» остановках. Члены экипажа в зависимости от местных условий могут рассказать об устройстве судна, судовождении, а также принять участие в концертах, спортивных соревнованиях (соревнованиях), работники ресторана при выходе на берег – организовать работу «шашлычной», приготовление ухи, национальных блюд и т.д.

Методика экскурсионного обслуживания предусматривает проведение плановых экскурсий, входящих в стоимость путевки, и внеплановых, проводимых дополнительно за счет средств туристов. Название тем экскурсий в туристских путевках, программе обслуживания, объявлениях, информационных листках должно быть идентичным и соответствовать точному тексту договора (соответствующих приложений), заключенного между туристскими организациями, отправляющими и принимающими туристов.

Определяя экскурсионную программу в том или ином городе на пути следования по маршруту, необходимо также исходить из расписания движения теплохода (поезда, автобуса), времени работы музеев, увязывать темы экскурсий с маршрутом, его названием и целью путешествия.

Технологическая цепочка использования методических приемов ГТГ на туристском маршруте представлена на рис. 2.4.

Для эффективного применения изложенной выше методики на практике следует придерживаться этических правил. В число этических правил проведения туристского маршрута входят доброжелательность, доступность, последовательность, наглядность, активность, спортивность.

Правило *доброжелательности* при проведении туристского маршрута требует от его руководителя радушия, внимательности к туристам, выдержки и тактичности. Следует избегать изложения требований в категоричной форме приказов.

Вместе с тем, доброжелательность должна сочетаться с убедительностью и настойчивостью, особенно на участках с потенциальными опасностями – с твердостью и бескомпромиссностью по отношению к нарушителям дисциплины.

**Дисциплина** – важное условие эффективного турмаршрута. Гид туристской группы должен следить за порядком в группе, решительно пресекать всякие нарушения дисциплины, помня, что нарушение ее на транспортном маршруте сопряжено с самыми неожиданными, а подчас и тяжелыми последствиями. Конфликт среди туристов группы, опоздание или неявка на автобус или поезд, на экскурсию – все это нарушает нормальную жизнь в группе, приводит к срыву запланированных мероприятий, отрицательно сказывается на настроении людей.

**Доступность** предполагает соответствие различных видов (типов) туристских маршрутов подготовке, интересам и возможностям туристов. Для соблюдения этого правила необходим учет контингента туристов. Правильный подбор средств и методов проведения маршрутов, экскурсий, бесед, индивидуальный подход к отдельным группам и лицам.

Недопустимо перегружать программы маршрутов мероприятиями, запланированными на день.

Правило **последовательности** требует постепенности и систематичности в передаче туристам знаний и умений, в переходе от известных, освоенных элементов туризма к еще неизвестным, от простых и легких прогулок, однодневных маршрутов к многодневным путешествиям.

**Наглядность** предусматривает использование методических приемов, позволяющих наиболее полно раскрывать туристское содержание с помощью показа природных и исторических достопримечательностей, наглядных пособий, личных примеров гида туристской группы и опытных туристов.

Правило наглядности требует при показе ландшафтов, памятников культуры, производственных и других объектов соответствующего построения рассказа, беседы, при котором достопримечательности или фотоснимки, карты логично и наглядно подтверждают сообщаемую устную информацию.

Правило **активности** требует развития у туристов инициативы, самостоятельности и использования этих качеств на маршруте. Соблюдение данного правила обычно выражается в поощрении активного участия туристов во всех мероприятиях, проводимых на маршруте. Необходимо развивать у туристов прикладные умения, прививать навыки полного самообслуживания, поддерживать полезные проявления инициативы.

#### 2.4. Социально-психологические аспекты в работе гида туристской группы

Гид туристской группы во время туристской поездки имеет дело как с каждым туристом в отдельности, так и с группой в целом. В связи с этим ГТГ, на наш взгляд, целесообразно знать основные социально-психологические закономерности развития личности и группы.

**Личность** – это сознательный деятельный индивид, достигший понимания собственной социальной роли. Любая общность людей – это совокупность личностей.

**Группа** – это человеческая общность, выделяемая на основе определенного признака, например социальной принадлежности, совместной деятельности, особенностей организации и т.д. Существуют малые и большие группы, которые в свою очередь подразделяются на реальные (контактные) и условные, формальные (официальные) и неформальные (неофициальные), а также группы различного уровня развития – развитые и недостаточно – или низкоразвитые группы.

В туризме общность людей, оказавшихся в одно время и в одном месте благодаря турпутевке, является *малой группой*. Малая группа – это всегда контактная общность, связанная реальным взаимодействием входящих в нее лиц и реальными взаимоотношениями между ними.

**Основные стадии развития взаимоотношений в группе:**

1. Стадия первичного синтеза (притирка). При этом взаимные оценки ситуативны, непостоянны, нет чувства «мы». Эта стадия во многом развивается на уровне эмпатии<sup>1</sup>, т.е. люди инертные, увидев друг друга, интуитивно дают оценки друг другу, подсознательно определяя свое отношение. Здесь ведущим звеном является ГТГ.

2. Стадия дифференциации – самоопределение личности в группе, которое начинается на 2–3 день поездки. В эти дни отношения между туристами складываются в зависимости от их социальных и культурных традиций, кроме того, проявляются личностные особенности каждого туриста. Имеет место проявление темперамента, привязанностей, требований к существующим условиям или, наоборот, нетребовательности и покладистости. В эти дни очень часто возникают конфликтные ситуации, которые влияют на последующий отдых группы в целом.

3. Стадия подлинного синтеза людей в группе. Это происходит, если люди не требуют друг от друга соответствия своим собственным критериям и находят совместный отдых приятным и интересным.

Менее проявлено развитие этих стадий в коллективе, где туристы являются сотрудниками одной организации, коллегами, знакомы между собой до поездки. Напомним, что коллектив – это такая группа, которая находится в постоянном взаимодействии, под влиянием взаимной ответственности и имеет общую групповую цель. Между людьми, имеющими сходные ожидания, легче налаживаются отношения, взаимопонимание и симпатии. Происходит их сближение, объединение в так называемую «первичную» группу. Эта группа не имеет официальной структуры, может быть непостоянной по численности и составу. Чем крупнее туристская группа, тем больше образуется в ней малых групп.

---

<sup>1</sup> Эмпатия – умение человека сочувствовать, сопереживать.

Организованная туристская группа представляет собой временное и чаще всего совершенно случайное объединение людей, поскольку турпутевка, т.е. место в группе, приобретает каждый участником на весь срок путешествия независимо от других членов группы. Хотя сейчас и в нашей стране становится популярным корпоративный отдых.

Группу туристов, объединенных целью путешествия, от настоящего коллектива отличает кратковременность существования. Незнакомые раньше или недостаточно знающие друг друга люди объединяются на время путешествия, после чего они снова не зависят друг от друга. Это обстоятельство определяет низкий уровень взаимной значимости участников путешествия и слабое между ними общение.

Хотелось бы подчеркнуть некоторые особенности *типов темпераментов*, обуславливающих поведение людей и их реагирование. Это необходимо, на наш взгляд, для того, чтобы руководители групп в турпоездках имели возможность прогнозировать поведение туристов, зная, как они в силу своих индивидуальных особенностей поведут себя в той или иной ситуации.

Древнегреческий врач Гиппократ описывал четыре типа темперамента:

Сангвиники – люди энергичные, оживленные, эмоциональные, впечатлительные, общительные. Они, как правило, легко и быстро приспосабливаются к новой обстановке.

Флегматики – обычно спокойны и невозмутимы, способны к длительной и напряженной работе, их трудно вывести из себя, они медлительны, нерешительны, неохотно переключаются с одного дела на другое.

Холерики – энергичны, смелы, уверены, решительны, инициативны, однако вспыльчивы, несдержанны, нетерпеливы, плохо владеют собой, не умеют рассчитывать силы и ни в чем не знают меры.

Меланхолики – неуверенны, безынициативны, боязливы, мнительны, они нелегко осваиваются с меняющимися условиями, подвержены подавленному настроению.

На основании изучения интенсивности и быстроты реакции в классификацию Гиппократа были внесены следующие дополнения:

– люди чувствительные, с быстрой, но малоинтенсивной реакцией (ближе всего к сангвиникам);

– люди чувствительные, с реакцией более медленной, но интенсивной (меланхолики);

– люди деятельные, с быстрой реакцией (холерики);

– люди деятельные, с медленной и умеренной реакцией (флегматики).

Четыре типа темперамента (с разными изменениями) признаются фактически всеми исследователями психической деятельности человека. Но это лишь крайние варианты. У многих людей можно обнаружить мозаичное их переплетение, различные переходные формы, что дает

ученым основание составлять многочисленные классификации. Особенности темперамента, стеничности, «фазовость» смены настроения создают ту «внутреннюю канву», своеобразную «мелодию», которая сопровождает все решения и поступки человека.

Планирование работы с коллективом требует учета социальных и психологических его особенностей. Отправляясь в путешествие, клиент хочет «хлеба и зрелищ» и психологического комфорта. Поэтому сотрудник турфирмы любого уровня должен, на наш взгляд, обязательно иметь знания психологии, чтобы предусмотреть различные варианты развития межличностных отношений в турпоездке с целью создания наиболее благоприятной психологической обстановки. Например, сангвиник – уравновешенный, логически мыслящий, в трудной ситуации поможет найти верное решение и станет опорой руководителю. Холерик – вспыльчивый, отходчивый, но может «завести» всю группу. Меланхолик – сверхчувствительный, осторожный в эмоциях, легко ранимый. Флегматик – спокоен, внешне не подает виду о недовольстве, не любит быть втянутым в «игры», но после поездки может обратиться во все проверяющие турфирму инстанции.

Анализ состояния рынка туристских услуг в Приморском крае показал, что на настоящем этапе многие туристские фирмы осознают необходимость учета социально-психологических особенностей в работе с организованными туристскими группами.

Знания в области социологии и психологии позволяют гиду тургруппы войти в быстрый контакт с туристами, сплотить их, а значит сделать поездку комфортной, приятной, результативной. Положительные впечатления, опыт, последующие восприятия приводят к желанию туристов вновь встретиться и отправиться в следующее путешествие вместе. Недаром туристы из множества одних и тех же маршрутов, предлагаемых многими турфирмами, выбирают зачастую тот маршрут, который сопровождает полубившийся гид туристской группы. Человеческий фактор для туриста порой важнее имиджа туристской фирмы, «идут на руководителя».

Итак, в обязанности руководителя тургруппы, помимо прочих, входит создание благоприятного психологического климата в группе.

Чтобы гиду туристской группы справиться с возложенными на него обязанностями, ему необходимо обладать качествами, позволяющими быстро сближаться с людьми, завоевывать признание и авторитет. Он должен быть общительным, объективным, принципиальным, сдержанным и доброжелательным по отношению к людям.

Руководитель не должен допускать как голого администрирования, так и панибратства. И то, и другое отрицательно сказывается на его авторитете. Управлять группой нужно тактично, ненавязчиво.

**Авторитет**, данный руководителю туристской группы его должностным положением, необходимо поддерживать на протяжении всего маршрута. Чтобы этого добиться, нужно учитывать, что он становится во главе людей независимых, не подчиненных ему по службе, не стесненных служебной дисциплиной.

Гид является обслуживающим персоналом, с которого каждый турист вправе потребовать качественного обслуживания в рамках, определенных программой путешествия. ГРГ следует помнить, что авторитет определяется не столько его положением, сколько умением держать себя и строить свои взаимоотношения с вверенным ему коллективом, в трудных ситуациях найти правильное решение.

Гиду тургруппы необходимо сдерживать свои эмоции. Эмоциональная несдержанность и поспешные, необдуманные решения гида туристской группы могут испортить настроение членам группы, вызывать нежелательные последствия.

**Умение говорить и слушать.** Гиду туристской группы необходимо быть доброжелательным со всеми членами группы. Его поведение должно быть естественным, с простой и ясной речью, ровным тоном. Не рекомендуется во время беседы повышать голос, употреблять жаргонные и нелитературные слова.

Гиду туристской группы следует уметь не только говорить, но и слушать собеседника. Внимание к окружающим – это показатель культуры.

При общении с туристами гиду туристской группы приходится отвечать на разнообразные вопросы, затрагивающие не только объекты экскурсий, но и сферу политики и экономики. На гида тургруппы, как уже отмечалось, возлагаются функции экскурсоводов. Уже во время вступительной беседы он должен кратко рассказать о маршруте и его экскурсионных объектах.

Во время экскурсии руководитель группы должен хорошо ориентироваться в окружающей обстановке и при возникновении осложнений (опоздание на ужин, ограничение доступа на объекты и др.) может давать указания и советы водителям автобусов и экскурсоводам, если они не изменяют маршрут путешествия и не приводят к нарушению правил дорожного движения.

Гид туристской группы должен следить, чтобы настроение туристов на всем протяжении маршрута было приподнятым, стремиться, чтобы ничто его не омрачало. Если в процессе прохождения маршрута возникают какие-либо трудности, руководителю необходимо принять все зависящие от него меры по их устранению, уменьшить проявление беспокойства в группе.

Задача гида туристской группы – постараться добиться взаимопонимания между членами туристской группы. Делать это нужно тактич-

но и осторожно. Неосторожное слово может не только затруднить контакт между людьми, но и привести к расколу группы, к взаимным обидам. Руководителю нужно уметь сглаживать недоброжелательность в отношениях туристов, стараться отвратить или уменьшить неприязнь между ними.

Специфика транспортных путешествий лишает гида туристской группы возможности уравнивать условия для всех туристов. Поэтому ему следует помогать преодолевать и переносить дорожные трудности тем, кому это сделать тяжелее: лицам пожилого и преклонного возраста, детям и инвалидам, и на протяжении всего маршрута обращать внимание на то, как они разместились.

Нужно добиться такого взаимоотношения между туристами, чтобы каждый чувствовал себя равным в группе и стремился проявить заботу о другом, чтобы не гид туристской группы, а сами ее члены справедливо распределяли между собой места в автобусе, поезде, у экспонатов и т.п.

Если в группе возник конфликт, задача гида туристской группы – разрядить обстановку, выяснить и ликвидировать причину конфликта. В первую очередь нужно снять эмоциональное напряжение. В этом хорошо помогает шутка, уместный юмор. Они особенно хорошо воспринимаются людьми, находящимися на отдыхе. Гиду туристской группы рекомендуется иметь на такой случай веселые рассказы, знать забавные случаи и анекдоты из жизни туристов. Следует помнить, что шуткой нужно пользоваться умело и уместно, ведь шуткой можно обидеть человека. Однако нельзя без конца шутить, иначе можно зарекомендовать себя шутком-пустословом (особенно при неудачной шутке). Если шутка не принимается, нужно перейти на серьезный тон. Так как конфликтные ситуации во время туристского путешествия – явление довольно частое, то авторы считают необходимым рассмотреть их более подробно в следующем разделе.

## 2.5. Управление конфликтами

Туризм принято называть индустрией впечатлений. Впечатления о туристском маршруте могут быть как яркими, позитивными, так и негативными. В среднем число претензий составляет 10% от проданных туров (основная масса претензий приходится на недорогие туры массовых направлений), из них примерно одна из десяти поданных рекламаций доходит до суда. Значительную часть от общего числа претензий – не менее 20% – составляют требования туристов, в той или иной степени основанные на их эмоциональном отношении к качеству отдыха или произошедшим событиям во время путешествия. Наиболее важной персоной, способной не только не допустить возникновения конфликта, но и ликвидировать его зарождение на практически любой его стадии, яв-

ляется ГТГ. Гид туристской группы должен быть профессионалом в туристском бизнесе: иметь необходимый опыт сопровождения тур-групп, обладать основами психологической практики, умением работать с людьми. Правовая грамотность ГТГ поможет ему избежать ошибок в пресечении или устранении конфликтной ситуации во время туристского маршрута.

Гиду туристской группы в конфликтных ситуациях следует придерживаться некоторых правил поведения:

- выслушивать внимательно претензии туристов, соглашаясь со всем, что они говорят (это даст туристам возможность выговориться и успокоиться, внушит им доверие к ГТГ);

- в случаях, когда турист намеренно ведет себя вызывающе, специально идет на столкновение с ГТГ, следует применить тактику «нападения», резко, но аргументированно выступить в защиту туристской фирмы (отправляющей или принимающей) и объяснить туристу, что его требования и претензии не обоснованы;

- попытаться отсрочить разрешение конфликтной ситуации (предложить на более поздний срок). В этом случае, целесообразно предложить недовольному туристу (группе туристов) изложить свои претензии в письменной форме, используя бланк отзыва, так как мгновенное разрешение конфликта на месте, во время поездки не представляется возможным или эффективным;

- предложить проанализировать создавшуюся конфликтную ситуацию, стороны, которых (и турист, и представитель туристской фирмы – ГТГ) готовы к сотрудничеству и к поиску компромиссных решений, преодолению сложившейся неприязни. В этом случае оказывается весьма действенным подробное «разложение по полочкам» всех негативных сторон и последствий сложившейся ситуации, выяснение критических точек и их совместное решение;

- вступить в более тесный контакт и общение с наиболее конфликтным туристом (туристами) для достижения мирового соглашения, попытаться урегулировать конфликт, используя личные беседы во время приема пищи, совместного похода по магазинам и т.д.;

- убедить туристов в том, что все устные или письменные претензии будут отражены в отчете ГТГ и доведены до сведения руководства туристской фирмы. В этом случае работникам туристской фирмы следует оперативно принять соответствующие меры, о которых необходимо сообщить туристу (туристам) в письменной или устной форме.

При разрешении конфликтных ситуаций ГТГ не должен:

- перекладывать вину за случившуюся нештатную ситуацию на менеджеров туристской фирмы;



– рекомендовать туристам подавать исковое заявление в суд на турфирму, оказывать им содействие в сборе подтверждающей информации и т.д.;

– допускать столкновений с туристами в присутствии других туристов, использовать неуважительные фразы или поступки в отношении туристов.

После возвращения с маршрута в течение 3 дней ГТГ должен представить отчет (приложение Б) в туристскую фирму, где подробно описывается информация о проведении туристского маршрута, внештатных ситуациях на маршруте и мерах, принятых ГТГ по их устранению. Руководство турфирмы должно приложить максимум усилий для того, чтобы сложившаяся во время тура конфликтная ситуация не переросла в судебное разбирательство, способное негативно сказаться на имидже турфирмы.

Стадиями послемаршрутного разрешения конфликта условно можно назвать: внесудебное и судебное разбирательства. Предварительный внесудебный порядок разрешения требований туриста установлен Федеральным законом «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации». В соответствии со ст. 10 этого Закона претензии к качеству туристского продукта предъявляются туристом турфирме в письменной форме в течение 20 дней с момента окончания действия договора и подлежат удовлетворению в течение 10 дней после получения претензии. Стадия внесудебного разбирательства предполагает: проведение разъяснительной беседы, прием письменной рекламации туриста (туристов).

На стадии внесудебного разбирательства турфирма должна быть заинтересована во встрече с клиентом. Встречи проводятся в виде разъяснительных бесед, нацеленных на выяснение не только требований туриста, но и на саму его позицию в отношении защиты своих требований (для удовлетворения таких требований одному туристу достаточно получить извинения или гарантии возмещения стоимости услуг, другому необходимо добиться судебного разбирательства и т.д.). Во время беседы руководство турфирмы должно:

– уважительно и доброжелательно выслушать подробное описание сложившейся во время поездки конфликтной ситуации;

– попытаться заострить внимание туриста на положительных моментах поездки (если они, конечно, были). Зачастую клиент во время беседы начинает сам вспоминать о положительных моментах турпоездки, которые способны скрасить его ощущения и более позитивно настроить;

– объяснить клиенту причины возникновения конфликта, очень хорошо, если этими причинами станут форс-мажорные обстоятельства или случайности, произошедшие не по вине туроператора;

– акцентировать внимание пострадавшего клиента на том, что подобный конфликт у вас случается впервые, что все прежние туристы были довольны отдыхом и т.д.;

– постарайтесь призвать туриста на помощь в разрешении конфликтной ситуации, предложить ему высказать рекомендации по улучшению тура;

– подвести туриста к «полубовновому» соглашению во внесудебном порядке.

Письменная рекламация от туристов может поступить в турфирму в том случае, если туристы не удовлетворены результатом переговоров или, если они изначально не пожелали встретиться с представителями турфирмы. Следует помнить, что, как сама рекламация, так и ответ на нее являются документами, возможными к применению в суде, поэтому к этой процедуре следует отнестись со всем вниманием и аккуратностью, ответ должен быть обстоятельным и содержательным, в чем не малую роль сыграет информация, изложенная в отчете ГТГ. Ответ на претензию обычно оформляется в трехдневный срок с момента приема рекламации, умышленное затягивание сроков оператором может послужить причиной для появления жалобы туриста в контролирующие органы: налоговые, защиты прав потребителей и др. В ответе на претензию указываются причины возникновения каждого конкретного несоответствия условиям подписанного с туристом договора и определяется степень вины турфирмы в целом и конкретного лица. Ответ должен быть лаконичным, предлагать пути возможного «мирного» разрешения конфликта.

Финальной стадией разрешения конфликтов является суд. Иски, со стороны пострадавших туристов, принимают суды общей юрисдикции, либо арбитражные суды (если в качестве туриста выступает юридическое лицо) в соответствии с п. 2 ст. 17 Закона «О защите прав потребителей». Иски потребителей (туристов) предъявляются в суд по месту жительства истца, либо по месту нахождения ответчика (турфирмы), либо по месту причинения вреда. Выбор между несколькими судами принадлежит истцу.

На стадии судебного разбирательства и турпредприятием, и туристом может привлекаться адвокат, проводится сбор необходимых документов, устанавливающих характер взаимоотношений сторон, их права и обязанности (договор, квитанции и др.), а также расчет убытков, которые, по мнению истца, должны быть возмещены ответчиком, могут приглашаться (вызываться) в качестве свидетелей члены туристской группы.

Руководству турпредприятия необходимо помнить, что на этой стадии его целью должно являться не столько сохранение клиента, сколько обеспечение собственной экономической безопасности и сохранения доброго «имени» своего предприятия.

## 2.6. Работа ГТГ в качестве агента. Технологии продаж

В настоящее время большинство гидов туристских групп, работающих в турпредприятиях, осуществляют агентскую деятельность по реализации туристских услуг и комплектации туристских групп. Реализация туристского продукта осуществляется на основании Правил оказания услуг по реализации туристского продукта, утвержденных постановлением Правительства РФ № 452 от 18 июля 2007 года (прил. Е).

В цепочке участников реализации туристского продукта особое место занимают как туристские агентства, так и агенты по продаже.

Общепринятыми схемами агентских связей при реализации туров являются:

- а) туроператор – турист;
- б) туроператор – турагентство – турист;
- в) туроператор – турагентство оптовик – турагентства – турист;
- г) туроператор – турагентство оптовик – турагентства – **агент** – турист.

Следует отметить, что значительная часть продаж совершается не в турагентствах, а агентами вне офисов. Люди, применительно к данному случаю, потенциальные туристы, в силу ряда психологических факторов более склонны верить друзьям, знакомым, близким вообще людям, побывавшим в турпоездке, чем рекламе и вывескам в витринах турагентств, хотя последние факторы также немаловажны и играют свою положительную роль. В связи с этим возникает необходимость более подробно представить роль агента, работающего персонально с индивидуумами и группами населения.

***Агент*** – значительное звено в цепи участников процесса реализации турпродукта. Он чаще всего работает по методу прямой продажи и находит клиента, прежде всего среди круга своих родственников и знакомых, по рекомендации, на службе, на дому, в общественных учреждениях и др. Агент работает либо в пределах определенных территорий (районов), либо по социальным группам населения, видам предприятий. За рубежом имеют место и достаточно успешно реализуются весьма эффективные методы продажи по телефону и на дому. На практике в Приморском крае гиды туристских групп, работающие на китайском направлении, занимаются продвижением турпродукта и реализацией туристских путевок, используя эти методы. Обычно агентская работа не является основной. Наибольшее число ГТГ – это энергичные и предприимчивые люди, имеющие достаточно свободного времени и нуждающиеся в приработке. Другую важную и наиболее эффективно действующую их часть составляют профессиональные агенты по сбыту, для которых этот вид работы является основным.

Хороший, толковый агент – суть агентской сети. Работа турагента сегодня требует высокого уровня профессионализма, хорошего знания специализированной справочной литературы, внимательности, терпения и доброжелательности к людям.

Отбор кандидатов и их обучение – главный этап формирования агентской сети. Сложная система тестов позволяет оценить пригодность претендента для данного вида работ, уровень его коммуникабельности и эрудиции и способность создавать доверительную атмосферу в беседе. Важен круг его личных и общественных знакомств. Претенденту предлагается составить список с указанием обширного перечня лиц, с которыми он знаком в семейных контактах, на работе, в период учебы (имя, фамилия, образование, ориентировочный доход, адрес, телефон, где познакомился, оценка как потенциального клиента). Изучаются наклонности и способности кандидата к агентской работе, после чего делается заключение о его пригодности и он направляется на обучение. Важнейшими качествами для агента признаются: отсутствие синдрома нерешительности, отсутствие боязни обратиться к незнакомому человеку и получить отказ, изобретательность в действиях, общительность и коммуникабельность, личное обаяние и привлекательный образ, умение расположить к себе собеседника и вести беседы доверительного характера, надежность и честность.

После успешного прохождения системы тестов, с кандидатом заключается агентское соглашение, в котором закрепляются и конкретизируются условия взаимодействия. Далее он направляется в учебный центр на обучающие программы по переподготовке или повышению квалификации «Агент по сбыту туруслуг», где агента активно учат выработать в себе образ действия на грани разумного – между деловым, настойчивым предложением и нахальством, беспардонностью, вызывающим у клиентов откровенное неприятие. По завершении обучения ему выдаются информационные методические материалы, пособия и документация и предоставляется работа с испытательным сроком, затем агент направляется на самостоятельную работу.

ГТГ (агенту по продаже туристских услуг) при анализе рекламной информационной продукции туроператора следует обращать внимание на важные детали:

- включен ли перелет, т.е. является ли тур тем, что называют IT-Inclusive Tour; какая авиакомпания осуществляет перелет;

- каково количество ночей в гостинице (счет продолжительности проживания в гостиницах обычно ведут по ночам, которых всегда на одну меньше, чем дней). Если брошюра написана по-английски, обратите внимание на сочетания типа 2 night, 3 days/2nights и т.д. Необходимо знать классификацию: типов размещения, номеров, видов из окон номеров (Приложение Е);

- место расположения гостиниц (средств размещения);

– включен ли трансфер, т.е. переезд из аэропорта (места прибытия) в гостиницу (место размещения туристов) и обратно;

– какова экскурсионная программа тура, как и кем проводятся экскурсии, предоставляется ли транспорт. Следует проявить здоровую подозрительность к фразам типа «знакомство с достопримечательностями», «вечерняя прогулка» и т.д. Получить подтверждение того, что под «знакомством с достопримечательностями» действительно подразумевается автобусная экскурсия с гидом, а не самостоятельное путешествие брошенных на произвол судьбы туристов по незнакомому городу. Не стесняться задать столько вопросов, сколько вы считаете нужным. Помнить, что от вашей настойчивости в получении достоверной информации зависит, останется ли клиент довольным, а значит – обратится ли он к вам в следующий раз.

Если в пакетный тур включено питание, обратите особое внимание на следующую абривиатуру:

1. Возможные варианты питания туристов: завтраки (BB), полупансион (НВ), расширенный полупансион (НВ+), полный пансион (FB), расширенный полный пансион с напитками местного производства во время еды (FB+), полный пансион с напитками местного производства не только во время еды, но в ограниченном количестве (Mini all inclusive), питание в течение дня, включая напитки местного производства в неограниченном количестве (All inc), питание в течение дня, включая напитки импортного производства (в том числе спиртные) + дополнительные услуги на усмотрение администрации отеля (Ultra all inc).

2. Тип завтрака: континентальный завтрак (Continental breakfast) – легкий завтрак, состоящий из кофе или чая, сока, булочки, масла и джема; английский завтрак (English breakfast) – полный завтрак (обычно включает в себя фруктовый сок, яичницу с ветчиной, тосты, масло, джем и кофе или чай); американский завтрак (American breakfast/buffet) – аналог континентального завтрака + различные нарезки (колбасы, сыры) и горячие блюда (омлет, сосиски).

3. Форму обслуживания: «а-ля карт» (A-la carte) – меню, в котором каждое блюдо указано со своей отдельной ценой, то есть – это свободный выбор клиентом блюд из предлагаемого рестораном меню; обслуживание «табльдот» – обслуживание по единому меню без права выбора блюд; «шведский стол» («открытый буфет») – свободный выбор выставленных на общий стол блюд по принципу самообслуживания, который позволяет туристу выбрать пищу по его вкусу и в количестве, удовлетворяющем его аппетит.

Узнайте, включены ли в стоимость турпакета стоимость переноски багажа, налоги, портовые и другие сборы, которыми облагаются туристы в аэропортах многих стран. Если все или некоторые из указанных сборов не включены в стоимость тура, то соответственно его реальная

стоимость для клиента будет отличаться от рекламируемой цены зачастую на достаточно значительную сумму.

Обратите особое внимание на disclaimer – раздел брошюры или контракта, в котором должно быть недвусмысленно перечислено все то, что не включено в стоимость поездки. Как правило, этот раздел публикуют в конце, в нижней части страницы. Например, обозначение Ер – говорит о том, что питание на маршруте не предусмотрено.

Самое главное: не забудьте узнать у туроператора процент ваших комиссионных или иные условия продаж, например, минимальное количество реализуемых турпутевок на определенный маршрут, обеспечивающих ГТГ бесплатное или льготное сопровождение туристской группы.

Как и любой другой товар, турпродукт, даже самый хороший, нужно уметь продать. Помните, что туристское агентство (агент) – это не место, где воспитывают и оценивают, а место, где обслуживают. Обслуживание клиента – главная функция туристского агентства. Имидж и репутация турагентства создаются каждым работником в каждом случае общения с клиентом. Следует помнить, что рассерженный клиент делится в среднем своим мнением с 10–12 знакомыми, а довольный только с 3–4. Клиент обращается в турагентство (агент) не только за покупкой, а, прежде всего, для того, чтобы посоветоваться со знающим человеком. Обратите это обстоятельство себе на пользу и попробуйте придерживаться следующих основных рекомендаций:

- Прежде всего, выясните МТВ (мотивацию, требования, возможности) клиента на предстоящую туристскую поездку. Бесплезно расписывать путешественнику прелести гостиницы «Ритц» на Французской Ривьере, если у него нет лишних денег. Точно так же спортсмен – горнолыжник скорее всего останется безучастным к достоинствам рыбной ловли.

- Старайтесь не употреблять при общении с клиентом слова «дама», «женщина», «девушка», «мужчина»; обращайтесь просто на «вы», а лучше всего – узнайте имя собеседника.

- Обсуждая поездку с клиентом, выберите и предложите вниманию клиента имеющуюся у вас рекламную продукцию, соответствующую его интересам.

- В разговоре с клиентом постарайтесь произвести впечатление знающего человека, который сам побывал в том месте, которое предлагаете клиенту. Похвалите вид из окна гостиницы, посетуйте на излишнюю остроту пищи на юге Китая. Помните, что продавец, не знающий своего «товара», не внушает доверия.

- При разговоре с клиентом всегда смотрите в глаза – открытый и спокойный взгляд располагает к общению. Говорите четко и размеренно, пытайтесь выражать свою мысль красиво.

- В ходе разговора сравнивайте достоинства и недостатки аналогичных туристских пакетов, гостиниц и т.д. в разных местах.

- Никогда не обманывайте клиента: во избежание будущих неприятностей убедитесь, что у клиента нет каких-либо необоснованных ожиданий, что он четко знает, чего ему ожидать от приобретаемой туристской путевки. Иными словами, не пытайтесь выдать 3-звездочную гостиницу за 5-звездочную, обслуживание эконоом – класса за 1 класс.

- Продав клиенту турпродукт, обязательно проинформируйте его о погоде в выбранном им месте отдыха, посоветуйте, что взять с собой, скажите несколько слов о местных нравах, обычаях, достопримечательностях и ночных развлечениях.

- Будьте всегда в курсе рисков и возможных неудобств в популярных местах отдыха, связанных с их климатом, санитарным состоянием, политической ситуацией, уровнем экономического развития, преступностью и т.д. При необходимости, обязательно предупредите клиента о рисках, связанных с предпринимаемой им туристской поездкой. В случае поездки в «экзотические» места или для занятий рискованными видами спорта – альпинизмом, серфингом, охотой и т.д. – посоветуйте клиенту приобрести специальную медицинскую страховку.

Важным фактором благоприятного прохождения туристского маршрута является его безопасность. Одним из гарантов безопасности туристов на маршруте становится работа гида туристской группы. Об этом и пойдет речь в следующей третьей главе.

## Глава 3. ОБЕСПЕЧЕНИЕ БЕЗОПАСНОСТИ НА ТУРИСТСКИХ МАРШРУТАХ

---

### 3.1. Нормативно- правовая база обеспечения безопасности туристов на маршруте

Безопасность туристов, как субъектов, пользующихся туристскими услугами, зависит от точности применения соответствующих нормативных актов по стандартизации туристских услуг, исполнения положений законодательства о защите прав потребителей и законодательных актов в области туризма.

#### Базовые законы

<b>Закон о безопасности (№2446-1 от 05.03. 1992 г.)</b>
<p>Закон закрепляет правовые основы обеспечения безопасности личности, общества, государства, определяет систему безопасности и ее функции, устанавливает порядок организации и финансирования органов обеспечения безопасности, а также контроля и надзора за законностью их деятельности.</p> <p>Закон трактует понятие <i>безопасности как состояние защищенности жизненно важных интересов личности, общества и государства от внутренних и внешних угроз</i>. Под жизненно важными интересами понимается совокупность потребностей, удовлетворение которых надежно обеспечивает существование и возможности прогрессивного развития личности, общества, государства. На их защиту и направлены существующие законодательные акты. Закон обеспечивает общие положения защиты безопасности в разных сферах жизнедеятельности общества, в том числе и туризме.</p>
<b>Закон РФ «О защите прав потребителей», 1992г с изменениями 2006 г.</b>
<p>Закон определяет <i>безопасность услуги как безопасность для жизни, здоровья, имущества потребителя и окружающей среды при обычных условиях ее оказания, а также безопасность самого процесса оказания услуги, т.е. технологию ее оказания</i>. Согласно п.1 ст. 7 Закона, потребитель имеет право на то, чтобы услуга при обычных условиях ее оказания была безопасна для жизни, здоровья потребителя, окружающей среды, а также не причиняла вреда имуществу потребителя.</p>



**Закон о внесении изменений в федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (№ 12-ФЗ от 05.02. 2007 г.)**

Закон определяет правовое положение участников туристской деятельности, закрепляет права и обязанности туриста, а также ответственность туристских организаций перед потребителем. Целенаправленно вопросы обеспечения безопасности в туризме освещает гл. VII закона, в которой отмечается, что *под безопасностью туризма понимаются безопасность туристов (экскурсантов), сохранность их имущества, а также нанесение ущерба при совершении путешествий окружающей среде, материальным и духовным ценностям общества, безопасности государства*. Основными мерами обеспечения безопасности в области туризма считаются следующие:

- 1) информирование туроператоров, турагентов и туристов об угрозе безопасности в стране (месте) временного пребывания со стороны федерального органа исполнительной власти в сфере туризма;
- 2) федеральному органу незамедлительно и безвозмездно предоставлять СМИ публиковать информацию об угрозе безопасности туристов;
- 3) обеспечение безопасности туристов возлагается на туроператоров и турагентов, которые в свою очередь обязаны:

- предоставлять туристам исчерпывающие сведения об особенностях путешествий, об опасностях, с которыми они могут встретиться при совершении путешествий, а также осуществлять предупредительные меры, направленные на обеспечение безопасности туристов;
- незамедлительно информировать органы исполнительной власти и заинтересованных лиц о чрезвычайных происшествиях с туристами во время путешествия, а также о туристах, не возвратившихся из путешествия.

Турист, в соответствии с вышеназванным законом, обязан соблюдать во время путешествия правила личной безопасности. Исполнение этой обязанности также зависит от той информации, которую турист получит от отправляющей его фирмы. Это может быть информация о правилах въезда в страну (место) временного пребывания и выезда из страны (места) временного пребывания; об основных документах, необходимых для путешествия; об опасностях, с которыми турист может встретиться при совершении путешествия; о таможенных, пограничных, медицинских, санитарно-эпидемиологических и иных правилах; о национальных и религиозных особенностях страны (места) временного пребывания; о состоянии окружающей природной среды и об иных особенностях путешествия.

В случае планирования путешествия в страну (место) временного пребывания, в которой турист может подвергнуться повышенному риску инфекционных заболеваний, он обязан пройти профилактику в соответствии с международными требованиями. Наибольшему риску инфекционных заболеваний подвергаются туристы, выезжающие в страны тропической зоны. Именно они, прежде всего, обязаны проходить профилактику. Согласно международным требованиям профилактика заразных болезней должна включать просвещение, вакцинацию или профилактическое лечение.

<p><b>Закон «О техническом регулировании», 2002 г (№ 184-ФЗ от 27.12. 2002 г.)</b></p> <p>Закон определяет <i>безопасность продукции, процессов производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации как состояние, при котором отсутствует недопустимый риск, связанный с причинением вреда жизни или здоровью граждан, имуществу физических или юридических лиц, государственному или муниципальному имуществу, окружающей среде, жизни и здоровью животных и растений</i>. Закон внес существенные изменения в систему стандартизации и сертификации продукции (работ, услуг).</p>
<p><b>Закон «Об охране окружающей среды» (№7от 10.01. 2002 г.)</b></p> <p>Предусматривает проведение туристскими организациями природоохранной работы среди туристов в устной форме, с использованием наглядной агитации и пропаганды природоохранных мер, путем практического обучения навыкам охраны окружающей среды, осуществлять контроль за соблюдением туристами действующих природоохранных правил. На туристских маршрутах, в походах работники туристских организаций должны раскрывать значимость рационального природопользования, разъяснять основные положения законодательства об охране природы и меры административной и уголовной ответственности за право нарушения в области охраны окружающей природной среды, информировать о достопримечательностях и охраняемых природных объектах, отмечать необходимость участия туристов в природоохранной деятельности.</p>
<p><b>Распоряжение Администрации Приморского края «О мерах по обеспечению безопасности туристов, отдыхающих на территории Приморского края» (№ 163 от14.03.2007)</b></p> <p>Распоряжение обязывает Государственное учреждение по пожарной безопасности, делам гражданской обороны, защите населения и территории от чрезвычайных ситуаций (далее ГУ):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– информировать департамент международного сотрудничества и туризма об объектах на туристских маршрутах, имеющих потенциальную опасность природного и техногенного характера;</li> <li>– проводить с гидами (экскурсоводами) туристских групп (ГТГ), гидами – переводчиками, инструкторами-проводниками профилактические мероприятия, направленные на безопасное выполнение туристских маршрутов.</li> </ul> <p>Департамент международного сотрудничества и туризма должен осуществлять ведение учета туристских маршрутов на территории ПК, ведение учета и анализа несчастных случаев на туристских маршрутах, доведение данной информации до туристских организаций и ГУ.</p> <p>Туристским предприятиям рекомендуется заключать договоры с ГУ на выполнение поисково-спасательных, профилактических и других работ или создать свои специализированные службы по обеспечению безопасности туристов, проведя их аттестацию в установленном порядке.</p>
<p><b>ГОСТ Р 50644–94 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов»</b></p> <p>Устанавливает требования к туристским услугам, обеспечивающие безопасность для жизни и здоровья туристов и экскурсантов. <i>При оказании туристских услуг должен быть обеспечен приемлемый уровень риска для жизни и здоровья туристов, как в обычных условиях, так и в чрезвычайных ситуациях</i> (стихийные бедствия и т.д.). Основные факторы риска в туризме: травмоопасность, воздействие окружающей среды, пожароопасность, психофизиологические нагрузки, биологические воздействия, повышенная запыленность и загазованность и т.д.</p>

<p><b>ГОСТ Р 50681-94 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Проектирование туристских услуг»</b></p>
<p>Стандарт предлагает разработку программ, схем маршрута, технологических карт, поскольку именно этими документами и должны руководствоваться водитель и гид группы.</p>
<p><b>ГОСТ Р 50690-2000 «Туристские услуги. Общие требования»</b></p>
<p>Стандарт обязывает в случае госпитализация, болезни, несчастного случая, смерти информировать родственников туриста. В этих же случаях необходимо предусмотреть составление описи имущества.</p> <p>Обеспечению безопасности туристов служит выполнение важного требования – экспедиционное обследование каждого маршрута работниками туристского предприятия с составлением отчета о прохождении, с обозначением опасных мест и рекомендациями, как избежать опасности.</p>
<p><b>Санитарные правила СП 3.1. 098-96 «Профилактика и борьба с заразными болезнями, общими для человека и животных. Клещевой энцефалит</b></p>
<p>Правила устанавливают права и обязанности граждан РФ, руководителей предприятий и организаций.</p> <p>Граждане при обращении на предприятия и в организации имеют право на получение (в пределах их компетенции) полных и достоверных сведений о степени опасности природных очагов окружающей территории, эпидем. обстановки и действующих сан. правилах, а также о предпринимаемых мерах по предупреждению заболеваний клещевым энцефалитом и результатах этих мероприятий.</p> <p>Руководители предприятий и организаций при обращении в органы и учреждения госсанэпиднадзора имеют право на получение на договорной основе информации о санитарно-эпидемиологической обстановке в отношении клещевого энцефалита, состоянии окружающей среды, заболеваемости, действующих правилах защиты. Руководители предприятий и организаций, независимо от форм собственности и принадлежности, имеют право на участие в разработке решений и программ профилактики клещевого энцефалита на всей адм. территории.</p> <p>Руководители предприятий и организаций обязаны:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– обеспечить соблюдение действующего санитарного законодательства Российской Федерации и установленных правил профилактики клещевого энцефалита и осуществлять производственный контроль за их выполнением.</li> <li>– разрабатывать и проводить противозидемические мероприятия с целью предупреждения заболеваний клещевым энцефалитом, оздоровления природных очагов, защиты работающих и отдыхающих в природных очагах людей.</li> <li>– проводить расчистку и благоустройство лесов, удаление сухостоя и валежника, проводить санитарную рубку леса, скашивание трав, разреживание кустарника, уничтожение свалок бытового мусора в парках, зонах отдыха, оздоровительных учреждениях и в местах пребывания профессионально уязвимых контингентов и дератизационные мероприятия для уменьшения численности прокормителей клещей</li> </ul>

Знание законов, стандартов, правил дает возможность гида уверенно чувствовать и действовать в различных ситуациях, на любых маршрутах.

### 3.2. Виды безопасности на туристских маршрутах

При оказании туристских услуг должен быть обеспечен приемлемый уровень риска для жизни и здоровья туристов, как в обычных условиях, так и в чрезвычайных ситуациях. Риск для жизни и здоровья человека в туристско-экскурсионном обслуживании возникает в условиях:

1. существования источников риска;
2. проявления данного источника на опасном для человека уровне;
3. подверженности человека воздействию источников риска.

В табл. 3.1 дается международная классификация видов безопасности и возможные проблемы по их обеспечению.

Таблица 3.1

#### Классификация видов безопасности и проблемы их обеспечения

Виды безопасности	Проблемы безопасности
1	2
Социально-политическая безопасность страны (места) пребывания	а) Обычные правонарушения (воровство, карманные кражи, нападения, кражи со взломом, мошенничество и т.д.); б) Беспорядочное и целенаправленное насилие (изнасилование) и домогательство; в) Организованная преступность (вымогательство, принуждение к занятию проституцией, насилие над личностью и т.д.); г) Терроризм, воздушное пиратство, захват заложников; д) Войны, социальные конфликты, политические и религиозные беспорядки. Отсутствие социальной и правовой защиты туриста.
Безопасность тур. центров	Некачественное функционирование туристской индустрии и смежных секторов (транспорт, спорт, отдых, розничная торговля и т.д.)
Личная безопасность туриста	а) Неконтролируемое и опасное поведение туристов во время занятий спортом и досугом, вождения автомобиля и неумеренное потребление спиртных напитков; б) Хронические заболевания, обострившиеся во время поездки; в) Неправильное отношение туристов к местным законам; г) Специфические виды незаконной и преступной деятельности; д) Посещение опасных мест; е) Потери личных вещей, документов, денег и т.д. по причине собственной невнимательности и беспечности.

1	2
Природная и экологическая безопасность	<p>а) Незнание основных характеристик природы и климата посещаемого турцентра и факторов воздействия на человеческий организм специфической местной флоры и фауны;</p> <p>б) Неподготовленность к поездке с медицинской точки зрения (прививки, др. профилактические мероприятия);</p> <p>в) Не принимаются меры предосторожности в питании и личной гигиены;</p> <p>г) Чрезвычайные ситуации (природные бедствия, эпидемии и т.д.), вызванные естественными причинами.</p>
Санитарно-эпидемиологическая безопасность	<p>Серьезную озабоченность национальных туристских администраций вызывают карантинные инфекционные заболевания. К их числу относятся чума, оспа, холера, желтая лихорадка. Руководители туристских фирм, работающие на зарубежных маршрутах, обязаны проводить работу по предупреждению заражения туристов инфекционными заболеваниями. Отправляя туристов в эпидемиологически опасные страны, менеджеры турфирм должны вручать каждому из них памятку «Гражданам, выезжающим в страны, неблагополучные по особо опасным инфекциям (чума, холера, желтая лихорадка, малярия, ВИЧ-инфекция)». Кроме того, в обязанности руководителей туристских фирм входит проведение ряда организационных мероприятий по предупреждению заражения инфекционными заболеваниями (инструктажи).</p>

### 3.3. Действия туроператоров и турагентов по организации безопасного туризма

Туроператоры и турагенты должны уделять серьезное внимание обеспечению безопасности при организации поездок и продаже туров. В связи с этим федеральные туристские администрации и местные власти по туризму, заинтересованные в привлечении туристов на свои территории, обязаны проводить соответствующую политику в области безопасности, реализовывать соответствующие планы и информировать об этом туроператоров и турагентов.

В новой редакции закона о туристской деятельности на Ростуризм возлагаются обязанности информировать туроператоров и турагентов об угрозе безопасности в стране временного пребывания, в том числе путем опубликования информации.

Туроператоры предоставляя информацию туристу о стране в объеме, необходимом для совершения путешествия должны включать информацию о таможенных, пограничных, санитарных, медицинских и иных правилах. Турист должен знать о формальностях, которые могут принципиально повлиять на путешествие. Чтобы в данном случае определить необходимый объем информации, следует изучить законы «О порядке выезда из Российской Федерации и въезда в Российскую Федерацию», «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» и следить за разъяснениями соответствующих органов.

Туроператоры, турагенты и туристы имеют право требовать расторжения договора при наступлении обстоятельств угрозы безопасности в стране временного пребывания.

Организация работы по обеспечению безопасности туристов включает ряд мероприятий:

1. Создание имиджа предприятия как надежного производителя качественного турпродукта.

2. Использование стандартных безопасных технологий, средств, методов при формировании туров.

3. Ответственный подход к подбору поставщиков услуг при создании турпродукта.

4. Инструктаж туристов о всех опасностях на маршрутах и мерах их профилактики до и во время поездки.

5. Тщательный подбор гидов тургрупп для туров с сопровождением.

6. Совместная организационная, юридическая, работа с партнерами принимающей стороны по вопросам безопасности.

7. Постоянный контакт с государственными и муниципальными туристскими структурами, отвечающими за безопасность.

Информация по безопасности, предлагаемая турфирмами, помогает туристу: воспринимать безопасность как неотъемлемую часть качественного туристского продукта; объективно относиться к факторам риска во время туристской поездки; быть требовательным к безопасности туристского продукта.

Успешная работа туроператоров и турагентов на территории турцентра будет зависеть от того, насколько безопасными окажутся транспортные услуги, гостиницы, питание, программы экскурсионного осмотра. Туристское предприятие должно иметь комплект действующих нормативных документов по обеспечению безопасности туристов и руководствоваться ими в своей деятельности. При разработке программы безопасности в туризме туроператоры могут ориентироваться на данные табл. 3.2.

Таблица 3.2

Объекты безопасности	Меры безопасности
Проживание в туристских гостиницах, базах, кемпингах	Соблюдение требований строительных норм и правил при проектировании и строительстве объектов обслуживания туристов
Обслуживание в предприятиях питания	Соблюдение установленных в СанПиН 42-123-5774 требований по хранению, транспортированию и приготовлению пищевых продуктов
Транспортные перевозки туристов	Соответствие требованиям Правил обслуживания пассажиров на конкретных видах транспорта (автомобильного, железнодорожного, воздушного, водного и т.д.)
Туристское снаряжение и инвентарь	Соответствие требованиям, установленным действующей нормативной документацией на эти виды снаряжения
Конкретные виды туристских услуг	Соблюдение нормативной документации на соответствующие виды услуг: государственные стандарты, Правила, Уставы, кодексы и др.; Ознакомление с элементами риска каждой услуги и мерами по его предотвращению
Информация, характеризующая природные сложности туристской трассы, необходимый уровень личной физической подготовленности туриста, особенности индивидуальной экипировки	Освещение в рекламно-информационных материалах, в текстах информационных листовок и пр. документах. Информация предоставляется в порядке, установленном действующей нормативной документацией

Целям безопасности служит организация четкой и оперативной связи между государствами, направляющими и принимающими туристов. Обмен необходимой информацией должен осуществляться на уровне туристского сектора. Важным источником подобного рода сведений может стать персонал турфирм, работающий непосредственно в турцентре. При возникновении серьезных проблем (вооруженный конфликт, природные бедствия) на территории турцентра сотрудники фирм должны запрашивать и выполнять официальные правительственные рекомендации в отношении поездок в соответствующий регион.

Гиды и экскурсоводы туристских групп, несут особую ответственность за предоставление информации, позволяющей туристу принимать решения в отношении собственной безопасности. Объективная информация по вопросам безопасности должна быть предоставлена туристам до начала путешествия, чтобы они были должным образом мотивированы. Такая информация может носить самый разнообразный характер – от предупреждений в отношении опасных районов города и мест, где чаще всего совершаются незначительные правонарушения (например, карманные кражи), до обращения внимания на особенно скользкие места на горных тропах. Прежде всего, такая информация должна включать:

– адреса и телефоны туристских справочных бюро, посольств и консульств, врачей, говорящих на иностранных языках и рекомендованных для обслуживания иностранцев;

– телефоны и адреса полиции, неотложной помощи, пожарной команды и т.д.

Все эти данные должны постоянно обновляться и быть максимально надежными. Они призваны создать атмосферу комфорта и заботы, которую турист сразу же чувствует.

В каждом туристском предприятии должны быть разработаны и утверждены планы действий персонала в чрезвычайных ситуациях (стихийных бедствиях, пожарах и др.), включая взаимодействие с местными органами управления, участвующими в спасательных работах. Руководитель туристского предприятия несет ответственность за подготовку персонала к действиям в чрезвычайных ситуациях (см. Глава 6).

### **3.4. Безопасность транспортных средств**

Для организации туристских транспортных поездок наиболее важными моментами являются надежность и безопасность транспортных средств, а также обеспечение безопасности туристов организационными и информационными мерами.

#### **Требования к техническому состоянию автотранспортных средств**

1. Транспортное предприятие должно иметь соответствующие лицензии на деятельность по перевозке пассажиров автомобильным транспортом. Таково требование Правил обслуживания пассажиров на конкретных видах транспорта (автомобильного, железнодорожного, воздушного, водного и т.д.)

2. Автобус должен быть технически исправным, с нормально работающим отоплением и вентиляцией, полностью заправленным топливом, с исправно работающей громкоговорящей установкой, снабженной шнуром к микрофону. Транспорт должен быть чистым с наружной сто-



роны и в салоне, с чехлами на сидениях, укомплектованным аптечкой и снабженным информацией о «Правилах пользования автобусом», «Инструкцией об обязанностях водителя по обеспечению безопасности», «Правилах поведения туристов при нахождении в автобусе».

3. Исправность автобуса перед выездом подтверждается соответствующими записями в путевом листе механика и водителя.

4. Автотранспортным средствам, используемым для перевозки туристов, рекомендуется иметь сертификат соответствия требованиям безопасности.

Одним из важнейших положений по обеспечению безопасности является разработка Памятки для гида (экскурсовода) туристской группы с изложением его прав, ответственности и обязанностей, которые приведены в прил. Ж.

### **Обеспечение безопасности при проведении водных путешествий**

Ознакомление туристов с правилами техники безопасности и правилами поведения на судне является обязанностью гида тургруппы. Кроме того, они, как правило, транслируются по судовой радиосети.

Основные правила заключаются в формировании запретительных мер, выполнение которых обязательно для всех пассажиров судна.

#### ***Пассажирам не разрешается:***

- начинать посадку и высадку до полной швартовки судна и подачи трапа;
- входить в служебные помещения и места, где расположены судовые устройства и механизмы;
- перевозить оружие, огнеопасные, легковоспламеняющиеся, отравляющие, резкопахнувшие, ядовитые, взрывчатые вещества, а также предметы и вещи, которые могут загрязнить или повредить судовое имущество и нанести ущерб пассажирам;
- курить в местах, не отведенных для курения (в салонах, каютах, коридорах, ресторанах и проч.);
- оставлять при уходе из каюты включенными электроприборы и открытыми окна и двери;
- бросать за борт окурки, спички, отбросы и другой мусор;
- купаться с борта судна;
- выходить на рабочую палубу во время швартовки;
- мешать работе команды судна.

### **Обеспечение безопасности при проведении авиационных туров**

Менеджер по отправке или ГТГ должен ознакомить туристов, отправляющихся в авиационное путешествие, с правилами перевозки пассажиров, багажа и грузов на воздушных линиях страны, а также с правилами безопасности полетов, и строго соблюдать их в путешествии.

Туристы должны знать, что в качестве незарегистрированного багажа (ручной клади) разрешается иметь при себе отдельные негабаритные необходимые в полете вещи (портфели, дипломаты, сумки и пр.), общая масса которых не должна превышать 5 кг. В исключительных случаях по разрешению авиакомпании в качестве незарегистрированного багажа можно перевозить вещи, требующие особых мер предосторожности при их перевозке.

На зарегистрированный багаж прикрепляют бирку «Ручная кладь», без которой посадка пассажиров в самолет не производится.

В целях обеспечения безопасности полетов, охраны жизни и здоровья пассажиров и членов экипажа самолетов органам гражданской авиации, милиции, таможенным учреждениям и пограничным войскам предоставляется право производить досмотр багажа и личный досмотр пассажиров гражданских воздушных судов.

Туристы должны быть заранее проинформированы о целях проведения досмотра, о предметах и веществах, запрещенных к перевозке на воздушных судах, и об ответственности за нарушение правил перевозки.

***Запрещается перевозить в качестве багажа:***

- огнестрельное и холодное оружие всех видов;
- взрывчатые вещества и предметы, ими начиненные;
- сжатые и сжиженные газы: газы для бытового пользования; (бутан-пропан) и др.;
- легковоспламеняющиеся жидкости;
- воспламеняющиеся твердые вещества;
- любые ядовитые и отравляющие вещества в жидком и твердом состоянии, упакованные в любую тару;
- едкие и коррозирующие вещества;
- все другие грузы и предметы, попадающие под признаки перечисленных выше веществ, угрожающих жизни пассажиров и членов экипажа воздушных судов.

К воздушной перевозке в качестве багажа могут приниматься только безопасные жидкости, не имеющие резкого запаха. Жидкости в стеклянной и другой бьющейся таре к перевозке багажом не принимаются.

Пассажир несет ответственность за перевозку запрещенных правилами предметов. О всех случаях нарушений составляются акты. Вещи, запрещенные к перевозке, передаются государственным органам или уничтожаются.

В порядке исключения из этого правила личное оружие могут иметь при себе только пассажиры, сопровождающие спецгруз и почту, а также входящие в состав караула (войскового наряда), сопровождающего конвоируемых лиц. Оружие других пассажиров, имеющих разрешение на право его хранения и ношения (стрелков-спортсменов, охотников,

геологов и др.), перевозится только в упакованном виде в багажных отделениях. Лица, имеющие разрешение на право ношения оружия, обязаны при посадке в самолет донести до сведения командира воздушного судна о наличии оружия и по требованию его или второго пилота предъявить документ на это право.

На воздушных судах охотничьи ножи и боевые патроны принимаются к перевозке только упакованными в багаж (чемоданы, ящики и другую тару), при этом патроны должны быть упакованы в стандартные коробки.

Багаж, в упаковке которого имеются острые и торчащие предметы (гвозди, проволока и т.п.), а также багаж в неисправной упаковке принимать к перевозке запрещено. Перечень опасных веществ и предметов, запрещенных пассажирам к перевозке на гражданских воздушных судах, содержится в «Правилах перевозки опасных грузов транспортом».

*Следует также предупредить туристов:*

– о недопущении принятия от посторонних граждан для перевозки на самолете посылок и других предметов;

– о необходимости упаковки своего багажа самостоятельно или под личным наблюдением и вкладывании в багаж пассажира карточки с указанием его фамилии, имени, отчества, домашнего адреса;

– о запрещении курения у воздушного судна;

– при неявке пассажира на досмотр, посадку отправка его багажа категорически запрещена и что при явке пассажира к отправлению в нетрезвом виде он отстраняется от полета (пассажир направляется на медицинскую экспертизу и составляется акт).

В момент посадки в самолет ГТГ необходимо находиться у трапа, пропуская группу вперед, чтобы убедиться, что все туристы поднялись на борт.

На борту самолета туристы должны строго выполнять правила безопасности полета, с которыми их ознакомит стюардесса, а также выполнять все распоряжения командира или членов экипажа воздушного судна.

Особенно внимательно туристы должны ознакомиться с порядком эвакуации из самолета в аварийных ситуациях, порядком открытия запасных выходов и приведения в рабочее состояние аварийно-спасательных средств (кислородных масок, надувных трапов, матерчатых желобов, канатов и др.), а также с правилами пользования ими.

Учитывая, что в полете наибольшую опасность для жизни и здоровья пассажиров представляет взлет и посадка самолета, туристы могут воспользоваться **рекомендациями известного американского специалиста** в области безопасности полетов Д.А. Джонсона:

- во-первых, надо надевать пальто, пиджак, жакет (шерстяные или кожаные) для защиты от пожара при аварийной ситуации;
- во-вторых, нежелательно быть в туфлях на высоких каблуках, так как при необходимости пользования надувным спасательным трапом они могут повредить его;
- в-третьих, при каждом взлете и посадке пассажир должен тщательно подогнать ремень безопасности, чтобы он был как можно туго закреплён у бедер.
- в-четвертых, пассажир должен хорошо знать, какую фиксированную позу он займет, чтобы уменьшить тяжесть травмы, получаемой при аварии. На бортах воздушных судов при аварийных посадках пассажирам рекомендуют наклониться вперед и обхватить колени обеими руками, наклонить голову на скрещенные руки. Такая фиксированная поза уменьшает вероятность получения травмы;
- в-пятых, надо знать, где в самолете расположены выходы и как они открываются.

### 3.5. Безопасность в средствах размещения

Обеспечение безопасности туристов, размещающихся в гостиницах, осуществляется на основании следующих принципов:

- личной ответственности клиента за свою безопасность;
- ответственности администрации гостиницы за личную безопасность клиента и его имущество;
- ответственности администрации гостиницы за обеспечение безопасности служащих и имущество компании.

Потребители гостиничных услуг, остановившие свой выбор на той или иной гостинице и рассчитывающие на этом предприятии удовлетворить свои потребности, вправе ожидать, что, войдя в гостиницу, они смогут полностью положиться на администрацию и обслуживающий персонал, которые обязаны принять все меры, чтобы уберечь своих гостей и их имущество от любого вреда.

Личная и имущественная безопасность клиентов осуществляются разнообразными мерами, которые предпринимает администрация, начиная с хранения материальных ценностей в специально оборудованных сейфах, и кончая внедрением сложнейших электронных систем запирающих номеров и наблюдения. На эти цели затрачиваются огромные средства и они оправданы, поскольку ничто не может до такой степени подорвать репутацию предприятия и привести его к банкротству, как случаи причинения вреда клиентам и связанные с этим судебные иски, или даже просто слухи о том, что то или иное предприятие небезопасно для посещения.

Гостиничные предприятия имеют зоны особого внимания, в связи с этим перед администрацией стоят следующие задачи: контроль за хранением ключей, предотвращение краж, контроль за замками; безопасность жилых помещений; разработка мероприятий на случай экстренных ситуаций; контроль за посторонними лицами, контроль доступа в здание гостиницы, контроль территории; сбор и хранение информации.

Наиболее часто встречающиеся проблемы в гостиницах – мелкие кражи и низкий уровень санитарии, но важнейший фактор, представляющий угрозу для жизни клиентов – пожар.

***Профилактика краж включает следующие мероприятия:***

*1. Постоянный контроль за ключами от номеров при хранении и выдаче клиентам.*

Безопасность номеров стала надежнее с введением электронных замков. Пластиковый ключ кодируется в офисе главного администратора и выдается гостю. Этот код действует только на время проживания в номере гостя и с его отъездом становится недействительным. Система обслуживания в гостинице должна обеспечивать недоступность ключей на стойке портье для посторонних, особенно когда там никого нет.

*2. Круглосуточное наблюдение за главным входом в гостиницу с использованием внутренней системы кабельного телевидения и других средств.*

Наблюдения с помощью телевизионных мониторов тоже помогают снизить количество краж в номерах и нападений на гостей в стенах отеля. Размещенные в стратегически важных местах телекамеры оповещают обо всех передвижениях в вестибюле, у стойки кассира, на этажах. Скрытые камеры оказывают существенную помощь службе безопасности отеля, которая может наблюдать за всем, что происходит в коридорах и холлах, на экранах мониторов, установленных в офисе.

*3. Специальная подготовка сотрудников службы приема для приобретения навыков грамотных действий в чрезвычайных ситуациях.*

Эффективная кадровая политика позволяет значительно снизить число преступных проявлений, которые невозможно полностью исключить. Консьерж и сотрудники службы приема и размещения должны пройти подготовку по осуществлению контроля за входом и выходом из здания гостиницы.

*4. Надлежащая бдительность персонала обслуживающего номера.*

Эффективная система охранных мероприятий на предприятии возможна лишь тогда, когда каждый работник заинтересован в поддержании высокого уровня безопасности гостей и их имущества и в силу этой заинтересованности является частью общей службы охраны.

*5. Хорошее освещение перед главным входом в гостиницу, в фойе, в районе служебного входа и на стоянках.*

6. Сокращение до минимума количества входов в здание в ночное время.

7. Общий контроль с помощью внутренней системы кабельного телевидения.

Безопасности в номерах можно достичь за счет специально оборудованных дверей, закрывающихся изнутри и имеющих глазок; установки сейфов в номерах и т.п.

Особую актуальность приобретают вопросы безопасности в отелях, имеющих казино. Важную роль в поддержании комплексной безопасности отеля (в том числе и экономической) на современном этапе развития гостиничного бизнеса играют следующие ее виды.

**Противопожарная безопасность.** За последние годы достигнуты значительные успехи в распространении передового международного опыта противопожарной безопасности в гостиницах, хотя соответствующие стандарты и правила противопожарной безопасности неодинаковы в разных странах. Однако уровень мер противопожарной безопасности в большей степени зависит от совершенства архитектурного проекта гостиницы, методов управления, способов обучения персонала и поведения клиентов.

В гостиничных номерах, общественных местах (фойе, коридоры, рестораны) для клиентов должна быть доступна информация по противопожарной безопасности с указанием запасных выходов, маршрутов эвакуации, размещения устройств пожарной сигнализации, а также с инструкциями по эвакуации и рекомендациями по соблюдению правил противопожарной безопасности. Повышает уровень противопожарной безопасности оборудование защищенных противопожарных лестниц и пролетов или использование термостойких материалов.

**Санитарная безопасность средств размещения,** как правило, связана с качеством воды, температурой воздуха, качеством пищи, чистотой постельного и столового белья. Поэтому, если получаемая гостиницей вода не на 100% безопасна для здоровья, администрация должна позаботиться о дальнейшей очистке или, по крайней мере, проинформировать клиентов о том, как обезопасить себя.

### 3.6. Безопасность на предприятиях питания и досуга

Факторы риска, связанные с обеспечением безопасности на предприятиях питания, могут быть следующими:

- возникновение пожара;
- нападения;
- проблемы со здоровьем у клиентов из-за некачественной переработки продуктов;
- прочие.

В предприятиях досуга, как и в других секторах туризма, должны учитываться потенциальные факторы риска и реализовываться мероприятия по обеспечению безопасности туристов. В музеях, театрах, выставочных залах, на закрытых и открытых рынках, то есть везде, где на ограниченной площади происходит большое скопление людей, должны приниматься специальные меры предосторожности. Они включают планы эвакуации с четким обозначением запасных выходов и маршрутов, а также регулярную проверку запасных выходов. Если объект имеет религиозное, патриотическое или культурное значение, сопровождающие должны проинформировать туристов о том, как они должны быть одеты и как им следует вести себя, чтобы не оскорбить чувства местных жителей.

Такие часто посещаемые достопримечательности, как большие музеи, выставки и исторические памятники, могут нуждаться в дополнительном контроле со стороны охраны и местных органов правопорядка. В случае необходимости представители этих органов могут оказать помощь при эвакуации, а также защитить туристов от мошенников и воров.

Некоторые природные и культурные памятники находятся на значительном расстоянии от городских центров и туристских курортов, поэтому в непосредственной близости от них должны располагаться медицинские службы для оказания туристам первой помощи. Туристский персонал должен быть готов оказать первую помощь в чрезвычайных ситуациях, а в случае необходимости помочь в организации консультаций у врачей, владеющих иностранными языками.

## Глава 4. СТРАХОВАНИЕ В ТУРИЗМЕ

---

Согласно Федеральному закону «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (гл. 7. 1996 г.) основной формой обеспечения безопасности туристов в стране (месте) временного пребывания является страхование.

**Страхование в туризме** – это особый вид страхования, обеспечивающий страховую защиту имущественных интересов граждан во время их туристских поездок, путешествий и т.п. Оно относится к рисковому виду страхования, наиболее характерными чертами которых являются их кратковременность (до года) и большая степень неопределенности времени наступления страхового случая, а также величины возможного ущерба. На рис. 4.1 представлены виды страхования туристов.



Рис. 4.1. Виды страхования туристов

**Страхование жизни** может осуществляться как:

- добровольное медицинское страхование на время тура на случай внезапного заболевания, смерти (гибели) или телесных повреждений, полученных туристом в результате несчастного случая;
- страхование от несчастного случая.



Отличие этих видов страхования заключается в том, что в случае получения, например, травмы туристом, если он застрахован по медицинскому страхованию, ему оплачиваются или предоставляются бесплатно через сервисную компанию в пределах страховой суммы все расходы, связанные с лечением. Если турист застраховался от несчастного случая, то ему по прибытию в место постоянного пребывания после обращения к страховщику будет выплачена сумма, исходя из страховой суммы и того процента ущерба от этой страховой суммы, в который оценивается страховой компанией данная травма.

Как правило, туристы, в первую очередь, заинтересованы в страховании медицинских и иных непредвиденных расходов, поскольку такая страховка избавит их от проблем с поиском лечебных учреждений и оплатой их услуг (которые особенно дороги за рубежом) при страховом случае. Страхование от несчастного случая предлагается как дополнительная услуга при страховании медицинских и иных непредвиденных расходов, как своего рода возможная компенсация за испорченный отдых, поскольку предусматривает выплату страхового обеспечения за полученные травмы или перенесённые тяжёлые заболевания.

Кроме того, страхование от несчастного случая отличается от медицинского страхования туристов территорией страхования: от несчастного случая можно застраховаться от момента начала путешествия до момента окончания, территорией, на которую распространяется медицинская страховка туриста, являются страны, которые он посещает во время путешествия.

Медицинская страховка включает<sup>1</sup>:

- экстренную медицинскую помощь и оплату медицинских расходов;
- организацию и оплату медицинской транспортировки туриста;
- организацию и оплату репатриации тела в случае смерти застрахованного.

Конкретные правила (условия) страхования туристов по каждому виду страхования разрабатываются каждым страховщиком самостоятельно в рамках существующего законодательства и нормативных актов федерального органа исполнительной власти по надзору за страховой деятельностью. Поэтому, прежде чем заключить (подписать) договор со страховой компанией, потенциальный турист должен изучить эти условия и при совершении туристской поездки неукоснительно их соблюдать.

Например, в ОАО «Военно-страховая компания» страхование медицинских расходов туристов регламентируются Правилами 60.5 «Страхование медицинских и иных непредвиденных расходов лиц, выезжающих с места постоянного проживания».

---

<sup>1</sup> Постановлением Правительства РФ от 11.12.1998 г. «О медицинском страховании граждан, временно находящихся в РФ, и российских граждан при выезде из РФ»

Страховая программа «Медицинские и иные непредвиденные расходы» включает в себя следующие варианты и услуги, входящие в них:

Вариант страхования	Услуги
<i>TRANSPORT-CLASS:</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– необходимость передачи экстренных сообщений;</li> <li>– расходы по медицинской транспортировке;</li> <li>– репатриацию тела в случае смерти Застрахованного</li> </ul>
<i>MEDICAL-CLASS:</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– необходимость передачи экстренных сообщений;</li> <li>– необходимость получения медицинской информации;</li> <li>– медицинские расходы (исключая расходы на оказание стоматологической помощи)</li> </ul>
<i>ECONOM-CLASS:</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– необходимость передачи экстренных сообщений;</li> <li>– необходимость получения медицинской информации;</li> <li>– медицинские расходы (исключая расходы на оказание стоматологической помощи);</li> <li>– расходы по медицинской транспортировке;</li> <li>– расходы на репатриацию тела в случае смерти;</li> <li>– расходы на эвакуацию сопровождающих детей;</li> <li>– расходы на досрочное возвращение в экстренной ситуации</li> </ul>
<i>BUSINESS-CLASS:</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– необходимость передачи экстренных сообщений;</li> <li>– необходимость получения медицинской информации;</li> <li>– медицинские расходы;</li> <li>– расходы на экстренную стоматологическую помощь;</li> <li>– расходы по медицинской транспортировке;</li> <li>– репатриацию тела в случае смерти Застрахованного;</li> <li>– эвакуацию детей, сопровождающих Застрахованного;</li> <li>– досрочное возвращение в экстренной ситуации;</li> <li>– расходы в случае утраты багажа</li> </ul>
<i>VIP:</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– необходимость передачи экстренных сообщений;</li> <li>– необходимость получения медицинской информации;</li> <li>– медицинские расходы;</li> <li>– расходы на экстренную стоматологическую помощь;</li> <li>– расходы по медицинской транспортировке;</li> <li>– репатриацию тела в случае смерти Застрахованного; визит третьего лица в экстренной ситуации;</li> <li>– досрочное возвращение в экстренной ситуации;</li> <li>– эвакуация детей, сопровождающих Застрахованного;</li> <li>– расходы на юридическую помощь;</li> <li>– административная помощь (при потере документов);</li> <li>– расходы в случае утраты багажа.</li> </ul>

В последние годы отмечается заметный рост числа страховых случаев, особенно тяжелых и дорогих, включая смертельные исходы и необходимость репатриации тела к постоянному месту жительства. Ухудшилась и страховая обстановка в ряде традиционно туристских стран. Одной из причин ухудшения страховой обстановки является недостаток культуры поведения российских туристов за рубежом. Эту проблему могут решить как туристские фирмы, так и ГТГ, проводя с клиентами подробный инструктаж перед выездом на маршрут. Конечно, никто не застрахован от случайностей. Но некоторые из неприятностей, происходящих с клиентами, можно предупредить. Выезжая за рубеж, турист зачастую оказывается в экстремальной ситуации: смена климата, химического состава воды, иной режим питания и множество других перемен автоматически влекут за собой определенную опасность.

Согласно Федеральному закону «Об организации страхового дела в Российской Федерации» **личное страхование** представляет собой отношения между страхователями (юридическими и дееспособными лицами) и страховщиками (юридическими лицами) по оказанию страховой услуги, когда защита имущественных интересов связана с жизнью, здоровьем и трудоспособностью страхователей и застрахованных.

Страхователями по личному страхованию туристов могут выступать как физические, так и юридические лица (туристы и турфирмы), а застрахованными – туристы. В настоящее время туроператор, как правило, в состав турпродукта включает медицинское страхование туристов и выступает страхователем. Для этого туроператор заключает агентский договор со страховой компанией, согласно которого за оговорённое агентское вознаграждение туроператор осуществляет страхование туристов.

*Личное страхование* туристов является дополнительной формой государственного социального страхования и социального обеспечения, что отражено в ст. 10 п. 4 Федерального закона «Об организации страхового дела в Российской Федерации».

**Страховая сумма** (страховое покрытие) по договору личного страхования туристов, в пределах которой производится выплата страхового обеспечения, может быть установлена в любом размере, согласованном со страховщиком. При этом надо учитывать следующее: в мире осталось не так много стран, которые не выставляют требований к минимальной сумме страхового покрытия для иностранных граждан. Так, страны Шенгенского соглашения выставляют жёсткое, одинаковое для всех требование – минимальная страховая сумма должна составлять 30 000 Евро. При несоблюдении этого условия страховой полис Посольствами и Консульствами этих стран приниматься не будет.

**Страховая премия** – плата за страхование, которую страхователь сносит страховщику за принятое на себя обязательство возместить за-

страхованному имущественный ущерб, вызванный наступлением страхового случая. Размер страховой премии устанавливается в зависимости от варианта страхования, страховой суммы, длительности пребывания за границей, а так же возраста и рода деятельности в соответствии с тарифами и повышающими/понижающими коэффициентами. Каждая страховая компания устанавливает собственные тарифы.

**Срок действия договора страхования.** Договор вступает в силу с момента пересечения застрахованным границы территории страхования, но не ранее даты начала срока страхования, указанного в страховом полисе, при условии оплаты страховой премии.

**Страховой полис** – необходимая составляющая туристского сервиса, гарантирующая туристам безопасность и комфорт, постепенно прививается и на российском туристском рынке. Именно безопасность и комфорт обеспечивают туристам страхование имущества как перевозимого ими вместе с собой, так и используемого в процессе путешествий, а также совершения финансовых (коммерческих) сделок.

Срок действия полиса должен в обязательном порядке совпадать со сроком запрашиваемой визы.

У посольств отдельных государств есть свои особые требования к сроку действия страхового полиса. Так, например, посольство Финляндии требует, чтобы в графе “срок страхования” – был указан расширенный срок, т.е. срок страхования должен начинаться с момента подачи документов в Посольство Финляндии и прекращаться через неделю после даты предполагаемого возвращения.

**Территория страхования.** В полис вписывается на английском языке название страны или стран, которые будет посещать турист во время путешествия. Ошибки в написании названий государств и стран при оформлении договора страхования не допускаются, так как могут стать причиной отказа в выдаче визы.

При предполагаемом посещении нескольких стран в полис вносятся названия всех планируемых к посещению государств. Если государство является членом Шенгенского соглашения, то в договоре (полисе) обязательно указать это (Countries of Shengen Agreement или сокращенно Shengen). Если планируется посещение ряда стран, входящих в Шенгенское соглашение, можно указывать только одно из этих государств, через посольство которого клиент получает въездную визу, а далее указать через запятую – Shengen.

**Страховым случаем** является совершившееся событие, предусмотренное договором страхования или законом, с наступлением которого возникает обязанность страховщика произвести страховую выплату туристу (застрахованному лицу), выгодоприобретателю или иным третьим лицам.

**Выплата страхового обеспечения** производится, если страховой случай соответствует страховым событиям, обозначенным в договоре, а также правилам и условиям страхования.

При страховании туристов к страховым событиям относятся:

- смерть (гибель),
- кратковременные, неожиданные, непреднамеренные заболевания и несчастные случаи (отравления, травмирование и т.д.), происшедшие только в местах, предусмотренных турпутевкой (а не во время прогулочных катаний на водных лыжах, дельтапланах, лошадях и т.п. в том случае, если турист не включил в страховку (дополнительные условия) услуги, занятие какими-либо видами спорта).

Страховыми событиями при личном страховании туристов не могут считаться болезни хронического, инфекционного и рецидивного заболевания (сердечно-сосудистые, онкологические, туберкулезные, зубопротезные и другие болезни).

Оказание услуг, при наступлении страхового случая, застрахованному туристу может проводиться по следующим вариантам:

- урегулирование страхового случая осуществляется Сервисными компаниями при участии страховщика, которые обеспечивают организацию и оплату всех сервисных услуг застрахованным при страховых случаях;

- урегулирование претензий страховщиком при поступлении заявления на выплату страхового возмещения от застрахованного туриста (при самостоятельном обращении за медицинской помощью и оплате всех расходов туристом).

Организацию и оплату услуг экстренной помощи застрахованным туристам в ОАО «Военно-страховая компания» осуществляет сервисная компания INTERNATONAL SOS – одна из крупнейших компаний международной сети ASSISTANCE в области оказания сервисных услуг российским и иностранным туристам (Ассист-24 является российским представительством компании, предоставляющим сервисные услуги на территории России и стран СНГ).

В соответствии с Правилами страхования, при наступлении страхового случая, прежде чем предпринять какое-либо действие, Застрахованный или лицо, представляющее его интересы, должен обратиться в любое время суток в Сервисную компанию по телефону, указанному в Страховом Полисе и сообщить следующую информацию:

- фамилию, имя, номер и срок действия Страхового полиса;
- место, где он находится, и номер телефона, по которому с ним незамедлительно свяжется представитель Страховщика или Сервисной Компании;
- подробное описание возникшей проблемы и виды требуемой помощи.

От имени страховой компании Сервисная компания организует оказание и оплату необходимой помощи Застрахованному по страховому случаю. Телефон Сервисной компании и порядок действий Застрахованных при страховых случаях указан на первой внутренней обложке Правил страхования, прикладываемых к каждому страховому полису и являющихся неотъемлемой частью договора страхования. Если при наступлении несчастного случая, застрахованный не смог или не имел возможности дозвониться до сервисной компании, он обращается в медицинское учреждение в стране пребывания и оплачивает предоставленные услуги самостоятельно, по возвращении к месту постоянного проживания застрахованный турист обращается в страховую компанию и предоставляет соответствующие документы.

***Перечень документов, необходимых для урегулирования претензии:***

- заявление от пострадавшего с подробным описанием случившегося. В заявлении обязательно должны быть указаны контактные телефоны и паспортные данные пострадавшего.

- акт о страховом случае с подробным описанием случая и теми мерами, которые были предприняты для оказания помощи (прил. И).

- чеки и подлинники счетов с указанием диагноза, стоимости лекарств, телефонных переговоров, счета на оплату расходов, связанных со страховым случаем (оказание мед. услуг, спасание, транспортировку и/или репатриацию). Документы переводятся на русский язык за счёт страховой компании.

- В случае переломов и продолжающегося после возвращения к постоянному месту жительства лечения пострадавший должен предоставить справку из мед. учреждения (копию больничного листа) с указанием диагноза и проводимого лечения.

- при наступлении инвалидности – справку ВТЭК.

- в случае смерти<sup>1</sup>:

- копию свидетельства о смерти;

- документы полиции, ГИБДД или других органов, подтверждающих факт и причину смерти;

- заявления от выгодоприобретателей.

Если страховая компания на основании представленных туристом документов видит, что документальное оформление страхового случая соответствует всем требованиям правил по данному виду страхования,

---

<sup>1</sup> В соответствии со статьями 64-68 Федерального закона № 143-ФЗ государственная регистрация смерти производится на основании медицинского свидетельства о смерти и документа, удостоверяющего личность умершего, с обязательным указанием в записи акта о смерти предусмотренных законом сведений, в том числе фамилии, имени, отчества, гражданства, даты и места смерти умершего.

то принимается решение произвести страховую выплату (страховое обеспечение). В противном случае (при разногласии страховщика и туриста) окончательное решение принимается в гражданском суде.

*Страхование расходов, понесённых застрахованным в случае невозможности совершить заранее оплаченную поездку* гарантирует застрахованному возмещение расходов, понесённых в случае невозможности совершить заранее оплаченную поездку вследствие ряда причин, произошедших после оплаты путёвки и/или проездных документов.

Страховая программа «*Расходы, понесенные Застрахованным, в случае невозможности совершить заранее оплаченную поездку*» ОАО «Военно-страховой компании» включает в себя следующие варианты, которые различаются набором причин наступления страхового случая:

<i>Вариант I:</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) острое заболевание Застрахованного, требующее госпитализации;</li> <li>b) травма, полученная Застрахованным в результате несчастного случая и по решению клинико-экспертной комиссии или врача, назначенного Страховщиком, препятствующая совершению заранее оплаченной поездки;</li> <li>c) смерть Застрахованного, близкого родственника Застрахованного или близкого родственника супруга/супруги Застрахованного;</li> <li>d) решение клинико-экспертной комиссии о необходимости ухода за близким родственником Застрахованного или близким родственником супруга/супруги Застрахованного в связи с острым заболеванием или травмой, произошедшими в период страхования;</li> <li>e) судебное разбирательство, в котором Застрахованный должен принять участие по решению суда, при условии, что такое решение было принято после оплаты Застрахованным запланированной поездки;</li> <li>f) события, предусмотренные пунктами a), b), c), d), e), произошедшие с лицом, сопровождающим Застрахованного, в случае, если возраст Застрахованного не достиг 18 лет.</li> </ul>
<i>Вариант II:</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) события, предусмотренные вариантом 1.</li> <li>b) отказ в выдаче въездной визы при своевременной подаче на оформление всех надлежащим образом оформленных и нефальсифицированных документов, требуемых консульским отделом посольства страны временного пребывания;</li> <li>c) событие, предусмотренное пунктом b), произошедшее с лицом, сопровождающим Застрахованного, в случае, если возраст Застрахованного не достиг 18 лет.</li> </ul>
<i>Вариант III:</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) отказ в выдаче въездной визы при своевременной подаче на оформление всех надлежащим образом оформленных и нефальсифицированных документов, требуемых консульским отделом посольства страны временного пребывания;</li> <li>b) событие, предусмотренное пунктом a), произошедшее с лицом, сопровождающим Застрахованного, в случае, если возраст Застрахованного не достиг 18 лет.</li> </ul>

### ***Имущественное страхование туристов.***

**Страхование имущества** туристов включает страхование как предметов личного пользования (кинокамер, фотоаппаратов, магнитофонов и др.), так и имущества, которое берется напрокат (спортивное, горнолыжное, водно-прогулочное, автотранспортное и др.). Наиболее типичными видами имущественного страхования туристов являются:

- хищение,
- поломка,
- уничтожение,
- затопление,
- разрушение имущества в результате стихийных бедствий,
- аварии транспорта,
- различного рода противоправные действия третьих лиц и страхователей (владельцев спортивно-зрелищных заведений, отелей и т.п.).

При имущественном страховании правоотношения туристских фирм (страхователей) и туристов (застрахованных) со страховыми организациями (страховщиками) подробно оговариваются в договоре имущественного страхования и в правилах (условиях) на конкретный вид страхового события, которые разрабатываются каждой страховой организацией самостоятельно в рамках общих правил страхования имущества, разрабатываемых департаментом страхового надзора на основе действующего законодательства Российской Федерации.

**Страхование гражданской ответственности туристов на время зарубежной поездки.** Находясь в зарубежной поездке, турист может непреднамеренно нанести ущерб физическим или юридическим лицам. Это, в первую очередь, может быть связано с занятием экстремальными видами спорта (например, горными лыжами или катанием на сноуборде), когда Застрахованный может нанести вред здоровью или имуществу третьих лиц, либо своими неосторожными действиями на территории гостиничных и туристических комплексов может непреднамеренно нанести вред имуществу этих комплексов.

Объектом страхования являются имущественные интересы Застрахованного (физического лица), связанные с обязанностью возместить в установленном гражданском законодательством страны пребывания порядке ущерб, нанесенный личности или имуществу третьих лиц в результате неумышленных виновных действий Застрахованного. Страховым случаем является случайное событие, повлекшее основанную на законных положениях обязанность Застрахованного возместить ущерб, нанесенный личности или имуществу третьих лиц в период действия договора страхования и наступивший в результате неумышленных виновных действий Застрахованного.



Турист, отправляясь в путешествие, не ограничен в выборе количества страховок.

*В качестве примера можно привести пример ОАО «Военно-страховой компании», которая использует для заполнения бланков полисов автоматизированную систему заполнения (Приложение II). Для того, чтобы узнать стоимость страховки при различных вариантах страхования, необходимо зайти на сайт [travel.vsk.ru](http://travel.vsk.ru), ввести логин *фирма* и пароль *proba*. На экран будет выведен бланк страхового полиса, по которому турист может застраховать в любой комбинации медицинские и иные расходы, отказ от поездки, несчастный случай, гражданскую ответственность, несчастный случай пассажиров. Выбрав вид, вариант страхования, указав срок страхования, сумму на одного застрахованного, территорию страхования, количество застрахованных, дополнительные условия необходимо нажать «сохранить» и программа посчитает размер страховой премии по выбранному варианту страхования.*

Договор страхования гражданской ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта заключается с юридическими лицами, занимающимися туроператорской деятельностью в соответствии с Федеральным законом «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» №132-ФЗ от 24.11.1996г. (в редакции №12-ФЗ от 05.02.2007 г.).

В соответствии со статьей 4.1. Федерального закона №132-ФЗ «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 (финансового обеспечения). 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 ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».

Договор страхования гражданской ответственности туроператора заключается в пользу Выгодоприобретателя – Туриста и (или) иного Заказчика, заключивших договор о реализации туристского продукта со Страхователем или с турагентом (если в соответствии с договором, заключенным между туроператором и турагентом, турагенту поручается от своего имени реализовывать туристский продукт, сформированный

туроператором) – требование Федерального закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».

Минимальный размер страховой суммы определяется исходя их требований, установленных Федеральным законом «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», а именно:

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

В соответствии с требованиями ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ» договор страхования ответственности туроператора покрывает расходы Выгодоприобретателя в связи с неисполнением или ненадлежащим исполнением туроператором (а также его контрагентами – авиапредприятиями, гостиницами и т.д.) обязательств по договору о реализации туристского продукта по любой причине, в том числе в результате умысла туроператора.

Главой 5 Постановления Правительства РФ от 18.06.2007 г. № 452 «Об утверждении Правил оказания услуг по реализации туристического продукта» туроператор несёт ответственность перед туристом 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;

– реализацию туристского продукта, содержащего в себе недостатки, в том числе за нарушение требований к качеству и безопасности продукта;

– нарушения сроков оказания услуг и иных условий договора о реализации туристского продукта;

– включение в договор о реализации туристского продукта условий, ущемляющих права туриста по сравнению с условиями, установленных федеральными законами, Правилами или иными нормативными правовыми актами РФ;

– причинение вреда жизни и здоровью туриста, а так же его имуществу вследствие недостатков туристского продукта.

Как следует из вышеприведённых нормативных документов, причиной для выплат является несоблюдение туроператором условий договора о предоставлении турпродукта. Например, в договоре было оговорено, что размещение происходит в пятизвёздочном отеле, расположенном на первой линии, а туриста разместили в трёхзвёздочном отеле

на второй линии; время и маршрут экскурсии не совпал с указанным в договоре; во время экскурсии турист получил травму; вместо питания в ресторане был выдан сухпаёк и т.п.

В связи с этим гид тургруппы должен строго и неукоснительно требовать от контрагентов выполнения туристско-экскурсионной программы: предоставления оговорённых, качественных, безопасных услуг и предупреждать возможность предъявления туристами претензий за ненадлежащее предоставление туристского продукта.

## Глава 5. ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ ГИДА ТУРИСТСКОЙ ГРУППЫ НА «КИТАЙСКОМ» НАПРАВЛЕНИИ

---

*Перед началом туристского маршрута* гид туристской группы должен знать и ознакомиться:

- с программой туристского маршрута, описанием маршрута, условиями договора на оказание туристских услуг между фирмой и туристом;
- с данными о таможенных и фискальных формальностях при прохождении границы;
- с данными о стране посещения, местными особенностями, обычаями, законами и правилами поведения;
- с инструкциями о действиях в чрезвычайных ситуациях (болезни, смерти туриста, задержания туриста властями, пожаре, аварии на транспорте);
- с должностной инструкцией;
- с адресами и телефонами посольства, консульства или представительства России, ассистента страховой компании, полиции, ближайшего госпиталя, принимающей турфирмы;
- с данными о пояском времени в месте проведения туристского маршрута, а также о ценах, тарифах на услуги связи и иные типовые услуги, которые могут понадобиться ГТГ и туристам;
- с анкетными данными всех туристов.

Рекомендуется в турфирме иметь «папку гида тургруппы», которая во многом облегчит ему работу на маршруте. Состав папки:

- копия контракта (договора) с принимающей стороной;
- копия договора с туристом на реализацию турпродукта;
- копия информационного листка и памятки туристу по правилам поведения в КНР;
- система проведения инструктажа туристов на маршруте (какой инструктаж и где проводится);

– контрольные тексты путевой экскурсионной информации, инструктажей, анкеты-опросники.

**ГТГ должен получить проездные, групповые и индивидуальные документы:**

– групповые списки: 1 список с одной печатью для предъявления таможенникам, списки с двумя печатями для предъявления пограничникам, 2 списка на английском языке для китайских пограничников и таможенников;

– заполненное приглашение китайской стороны;

– денежные средства для оплаты экологического сбора, прохода автобуса и дезинфекции при автопереходе;

– проездные билеты (переход ж/д) или денежные средства для их покупки;

– справки о прохождении инструктажа по профилактике заболевания холерой и атипичной пневмонии;

– инструктаж туристов, выезжающих в КНР (прил. К);

– инструктаж руководителя о действиях в ЧС;

– 3 экземпляра акта о последствии страхового события; данные о транспорте (график, номер рейса, время и место отправления и прибытия, наименование пунктов назначения и транзита) в период прохождения маршрута;

– таможенные декларации;

– программу туристского маршрута, анкеты;

– тексты экскурсионной путевой информации;

– необходимый набор медикаментов для оказания медицинской помощи.

**При посадке** группы в автобус на месте сбора ГТГ должен проверить:

– по списку наличие туристов;

– наличие загранпаспортов, доверенностей (согласие) у детей до 18 лет, свидетельства о рождении (Приложение М);

– сверить данные загранпаспортов и списка туристов.

**По прибытии в пункт перехода** необходимо:

– провести инструктаж туристов, с их подписью;

– провести инструктаж о порядке и правилах пересечения границы;

– при железнодорожном переходе сообщить номер вагона, разделить группу по 6 человек в каждое плацкартное купе;

– напомнить об обязательном наличии подписей в загранпаспортах.

**На железнодорожном переходе.**

**1. При переходе российской границы:**

*Процедура прохождения таможенного контроля включает:*

– ГТГ в назначенное время заводит группу в фойе главного здания вокзала, где предоставляет для контроля справки о прохождении инструктажа по холере и атипичной пневмонии;

- предоставляет 1 список с одной печатью таможеннику;
- таможенник называет номер стола, к которому по одному подходят туристы, пропустив свой багаж через транспортер;
- для таможенного досмотра турист обязан предоставить загранпаспорт, по просьбе денежные средства, личные вещи.

*Процедура прохождения пограничного контроля включает:*

- ГТГ предоставляет пограничникам 3 списка с тремя печатями и приглашение китайской фирмы;
- первому идущему взрослому передает ж.-д билет для проводника;
- туристы по одному проходят в кабинку и предоставляют загранпаспорт для отметки, после чего обязательно их забирают;
- дети с доверенностями проходят по одному в одну кабинку после взрослого, на которого оформлена доверенность;
- родители с детьми проходят вместе в кабинку и с загранпаспортом предоставляют свидетельство о рождении;
- ГТГ после прохождения всей группы должен получить у пограничников 2 списка с отметками и приглашение;
- в вагоне ГТГ отмечает у проводника дату возвращения и места, после чего билет остается у руководителя.

## **2. При переходе китайской границы:**

- в вагоне ГТГ объявляет туристам их номера по списку группы;
- инструктирует туристов о порядке прохождения китайской границы;
- получив разрешение на выход, группа проходит в зал вокзала, где выстраивается в колонну за ГТГ по номерам согласно списку;
- ГТГ держит в руках 2 списка, китайское приглашение с копией, 2 латинских списка, которые подает в окно пограничного поста;
- находясь у пограничного поста, ГТГ контролирует проход пограничного контроля, после чего собирает все загранпаспорта туристов в отдельный пакет;
- после пограничного контроля туристы пропускают вещи через транспортер;
- одному из первых прошедших пограничный контроль взрослых туристов ГТГ поручает собрать группу на улице;
- после прохода пограничного контроля всей группы ГТГ забирает 1 список и приглашение, которое на выходе отдает представителю китайского тур-управления. Запрещается ввоз на территорию КНР: неконсервированных продуктов, оружия, наркотиков, порнографии, антиквариата, дорогостоящих мед. препаратов. Подвергаются тщательной проверке распакованные видеокассеты.

## **4. На обратном пути порядок пересечения границ обратный:**

### **На автопереходе:**

1. **Процедура оформления документов.** По прибытии к посту оплатить в кассу экологический сбор с получением квитанции за каждого

туриста старше 16 лет (здание автодорожной инспекции) и другие предусмотренные платежи. Там же – сумму за проход автобуса с получением квитанции. Затем подтвердить количество туристов, сроки поездки подписью в журнале автодорожной инспекции (помещение напротив кассы).

**2. Процедура прохождения таможенного контроля.** После остановки автобуса у здания поста в автобус заходит служащий таможи и рассказывает таможенные правила и ограничения пересечения российской границы, отвечает на интересующие туристов вопросы. Одновременно с этим ГТГ предоставляет представителю администрации справки на прохождение инструктажа по холере и атипичной пневмонии, оплачивает санитарную обработку автобуса с получением квитанции. Получив разрешение, группа входит в здание, ГТГ передает таможенникам 1 список с одной печатью. Туристы по одному, согласно указанному таможенником номером стола, проносят свои вещи через транспортер и подходят к нужному столу, где предъявляют загранпаспорт, по просьбе таможенника деньги и вещи.

**3. Процедура прохождения пограничного контроля.** ГТГ предоставляет пограничникам 3 списка с тремя печатями и приглашение китайской фирмы. Туристы по одному проходят в кабинку и предоставляют загранпаспорт для отметки, после чего обязательно их забирают. Дети с доверенностями проходят по одному в одну кабинку после взрослого, на которого оформлена доверенность. Родители с детьми проходят вместе в кабинет и с загранпаспортом предоставляют свидетельство о рождении. ГТГ после прохождения всей группы должен получить у пограничников 2 списка с отметками и приглашение. При подъезде к пограничной полосе автобус останавливается у КП, в автобус проходит пограничник, проверяет списки у руководителя, количество туристов, загранпаспорта у каждого туриста.

**4. Процедура перехода китайской границы.** После пересечения пограничной полосы автобус останавливается у КП. В автобус проходит китайский пограничник, проверяет списки и китайское приглашение. После разрешения пограничника автобус подъезжает к зданию, где руководитель представителю администрации подает латинский список. Группа поднимается на 2-й этаж, выстраивается по номерам согласно списку группы. Руководитель отдает 2 списка, приглашение китайской стороны, латинский список. Туристы предъявляют загранпаспорта на пограничный контроль, вещи через транспортер, по требованию таможенника – вещи на досмотр. Каждый турист на выходе с пространства поста предъявляет для повторного контроля загранпаспорт служащему, после чего руководитель собирает загранпаспорта в отдельный пакет.

**5. На обратном пути** порядок пересечения границы следующий. На автовокзале ГТГ предъявляет копию списка туристов для оформле-

ния и сдачи багажа и ручной клади своей группы. Взвешиваются все вещи. Первым сдает свой груз ГТГ, затем по очереди остальные туристы, провозя бесплатно 20 кг веса и оплачивая за каждое место по 20 юаней. За лишний вес (до 50 кг) дополнительно оплачивается по 3 юаня за 1 кг. Ручная кладь забирается пассажиром в автобус и впоследствии предъявляется для таможенного досмотра. На российской стороне багаж выгружается туристами самостоятельно для проверки его на таможне.

#### **В городе Суйфэньхэ (КНР):**

ГТГ передает паспорта представителю китайской фирмы. Группа автобусом направляется в гостиницу, в дороге ГТГ напоминает об основных пунктах программы на день. Группа расселяется в гостинице. Туристы оплачивают ГТГ стоимость китайской части путевки, под наблюдением его и переводчика производят обмен валюты, организованно обедают, уточняют время сбора для отъезда к поезду. ГТГ раздает туристам программу тура. Он оплачивает китайской стороне стоимость обслуживания с получением квитанции об оплате. Перед отъездом на вокзал ГТГ получает у переводчика номера мест в вагоне, распределяет туристов по местам.

#### **При приближении к следующему пункту маршрута:**

В поезде предварительно ГТГ распределяет туристов по номерам. При поселении в гостинице ГТГ записывает номера проживания туристов, выдает им ключи, визитки гостиницы; еще раз объявляет действия туристов, если они потерялись; если есть необходимость, проверяет комплектность и исправность инвентаря и оборудования в номерах; сообщает время завтрака. Затем согласовывает с гидом (принимающей стороной) все вопросы программы дня.

#### **На стадии прохождения тура ГТГ должен:**

1. Ознакомить туристов с подробной программой тура, элементами риска каждой конкретной услуги (торговля, самостоятельное питание, обмен валюты), приблизительной стоимостью дополнительных услуг, особенностями местной кухни, рекомендациями при самостоятельном питании; постоянно следить за комплектностью группы.

2. Организованно осуществлять посадку в автобус, предварительно проверив его техническое состояние.

3. Находиться с группой на всем пути следования по маршруту, во время проживания, питания, проведения экскурсий.

4. Соблюдать элементарные правила личной гигиены.

5. Иметь при себе необходимый набор медикаментов для личного пользования.

6. Сообщать туристам о времени приема пищи. Осуществлять контроль за качеством питания, при необходимости вносить уточнения в меню.



7. Организовать посещение банка для обмена валюты.

8. При необходимости оказывать медицинскую помощь туристам, уточнять вопросы медицинских расходов. При наступлении страхового случая ГТГ должен составить акт в 3-х экземплярах о последствиях страхового события. Все счета по расходам, связанным с оказанием медицинской помощи, как на территории России, так и на территории КНР должны прилагаться к акту. По прибытии в РФ руководитель группы должен иметь на руках: заявление застрахованного, акт о наступлении несчастного случая, счета и справки мед. учреждений, копию листа о временной нетрудоспособности (для России).

9. В случае отставания туриста от группы – заявить в полицию и представителю принимающей фирмы для организации розыска.

10. В случае кражи имущества туриста – сообщить администрации, вызвать полицию, составить акт или иную необходимую документацию, подтверждающую факт кражи. При пропаже документов оформить в полиции временные документы.

11. На обратном пути следования – выдать туристам и заполнить анкету-отзыв о прохождении тура.

12. Обсудить с представителем принимающей фирмы все возникающие претензии. Если необходимо, составить в мотивированной и обоснованной форме письменные претензии по неисполнению программы или некачественному исполнению своих обязанностей.

### **Инструктаж туристов, выезжающих в КНР**

Туристу необходимо при себе иметь: общегражданский паспорт серии 41, 43, 44, 99, 50, пассажирскую таможенную декларацию в 2-х экземплярах (в случае вывоза иностранной валюты свыше эквивалентной 3000 долларов США), оформленную на лицо, пересекающее границу РФ, в т.ч. на ребенка (в случае его сопровождения родителями или старшим группой его данные можно внести в их декларации), необходимый набор медикаментов для личного пользования.

Туристы до 18 лет дополнительно берут доверенность (согласие) или заявление от одного из родителей на право сопровождения его руководителем группы, заверенную нотариусом. Если с ребенком выезжает родитель, необходимо иметь вместо доверенности свидетельство о рождении ребенка. Если у родителя неодноименная фамилия с ребенком, необходимо предоставить копию свидетельства о браке или разводе, подтверждающего родство.

Туристы, выезжающие по маршруту в КНР, должны знать, что в поездке могут возникнуть трудности, связанные с транспортным обслуживанием, проживанием, питанием, обменом валюты и т.д. В целях личной безопасности и сохранности здоровья и имущества, охраны окружающей среды, турист обязан соблюдать и выполнять нижеперечисленные правил.

## Переход границы

### Выезд из РФ

Заполняется пассажирская таможенная декларация в 2-х экземплярах (в случае вывоза иностранной валюты и (или) валюты Российской Федерации в сумме, превышающей в эквиваленте 3 000 долларов США, дорожных чеков в сумме, превышающей в эквиваленте 10 000 долларов США; внутренних ценных бумаг в документарной форме, за исключением случаев вывоза из Российской Федерации ранее ввезенных или переведенных в Российскую Федерацию при соблюдении требований таможенного законодательства Российской Федерации внутренних ценных бумаг или предоставлении таможенной декларации или иного документа, подтверждающего их ввоз или перевод в Российскую Федерацию и (или) при наличии товаров подлежащих обязательному письменному декларированию (Приложение).

Физическим лицам не разрешается одновременно вывозить из Российской Федерации наличную иностранную валюту и (или) валюту Российской Федерации больше суммы, равной в эквиваленте 10 000 долларов США, за исключением случаев вывоза ранее ввезенной или переведенной в Российскую Федерацию наличной иностранной валюты и (или) валюты Российской Федерации, в пределах, указанных в пассажирской таможенной декларации, подтверждающей ее ввоз в Российскую Федерацию.

### Российская граница

#### *Таможенный контроль*

Туристы по одному подходят к указанному таможенником столу для оформления, где предъявляют:

- заграничный паспорт,
- заполненную пассажирскую декларацию в 2-х экземплярах;
- документы, подтверждающие право на вывоз наличной иностранной валюты и (или) валюты Российской Федерации (на сумму превышающую 10 000 долларов США);
- по просьбе таможенника наличные деньги, дорожные чеки, ценные бумаги, указанные в декларации;
- по просьбе таможенника ручная кладь, багаж.

*Не забывайте* забирать заграничные паспорта после отметки пограничников.

### Китайская граница

#### *Таможенный контроль*

Группа выстраивается по номерам согласно списку туристской группы (для ускорения прохождения) и по одному предъявляют заграничный паспорт для постановки штампа. По просьбе таможенников проводится досмотр личных вещей.

Запрещается ввоз на территорию КНР: неконсервированных продуктов, оружия, наркотиков, порнографии, антиквариата, дорогостоящих медикаментов. Подвергаются тщательной проверке распакованные видеокассеты.

*На обратном пути* порядок пересечения границ обратный.

### **Въезд в РФ**

Заполняется пассажирская таможенная декларация в 2-х экземплярах, в случае ввоза наличной иностранной валюты и (или) валюты Российской Федерации, а также дорожных чеков, внешних и (или) внутренних ценных бумаг в документальной форме в сумме, превышающей в эквиваленте 10 000 долларов США), где указывается вся имеющаяся сумма на руках и (или) при наличии товаров подлежащих обязательному декларированию (Приложение). Также пассажирская таможенная декларация может быть заполнена по Вашему желанию (например, для последующего вывоза валюты из РФ).

### **Российская граница**

#### ***Таможенный контроль***

Туристы по одному подходят к указанному таможенному столу для оформления, где предъявляют:

- заграничный паспорт;
- заполненную пассажирскую декларацию в 2-х экземплярах (в случае необходимости);
- по просьбе таможенника наличные деньги, дорожные чеки, ценные бумаги, указанные в декларации;
- по просьбе таможенника ручная кладь, багаж.

*Не забывайте* забирать заграничные паспорта после отметки пограничников.

#### ***Разрешается ввозить на территорию РФ***

Беспошлинно: 1 раз в месяц багаж, следующий с туристом, весом 35 кг и стоимостью не более 65 000 тыс. рублей, спиртное лицам старше 18 лет не более 2 литров, табачные изделия – 50 сигар, 100 сигарилл, 200 сигарет, 0,25 кг. табака (в случае ввоза табачных изделий только одного вида допускается ввоз 100 сигар, 200 сигарилл, 400 сигарет и 0,5 кг. табака).

***Запрещен ввоз на территорию РФ:*** радиоуправляемых игрушек, косточковых плодов, раций, аэрозольей, лекарственных препаратов (без разрешений и рецептов врача).

#### **Полезные советы, которые помогут избежать ЧС:**

1. ***Посещение парков и аттракционов.*** При входе в парк обратить внимание на зрительный ориентир возле выхода из парка, по которому в дальнейшем можно вернуться к автобусу. По плану парка рассказать о маршруте следования группы и путях возвращения к точке сбора. Еще

раз попросить туристов соблюдать правила поведения в парке (прогуливаться по отведенным местам, аллеям, тропам; при прогулках на лодках не купаться, правильно осуществлять управление). При посещении аттракционов выполнять требования служащих о мерах безопасности.

**2. Посещение роликового катка.** Ограничить количество вещей. На входе каждый турист получает входной билет и одноразовые носки. У стойки снимите обувь и наденьте одноразовые носки. Поставив обувь на стойку и показав билет, назовите размер обуви, после чего вам выдадут роликовые коньки. Для уменьшения риска получения травм просим соблюдать меры безопасности:

- катание осуществлять только в одном направлении по кругу;
- при падении не хвататься за мимо проезжающих;
- для начинающих советуем сделать 5–10 кругов, держась за перила;
- при катании корпус наклонять немного вперед, перенося центр тяжести, для более безопасного падения в случае столкновения;
- не играть в пятнашки, не задевать катающихся;
- при сильном ушибе прекратить катание и сообщить руководителю.

**3. Посещение ночной дискотеки.** Отсутствие света ограничивает видимость, следует проявлять внимание во время передвижения по дискотеке, в частности при спуске по лестницам.

**4. Посещение аквапарка или бассейна:**

- при катании с водных горок лежа, голову придерживать руками в замок;
- не умеющим плавать не купаться в глубоком бассейне;
- после съезда с горки необходимо, вынырнув, отойти в сторону и выйти из бассейна;
- при судорогах покинуть воду и растереть ногу.

Для ГТГ хотелось бы уточнить, что время сеанса в бассейне – 3 часа – фиксируется в компьютере. При превышении времени сеанса каждый турист платит штраф за каждые пять минут, поэтому перед посещением бассейна необходимо предупредить туристов и согласовать время выхода за 15–25 минут до конца сеанса.

**В конфликтных и чрезвычайных ситуациях** ГТГ должен обратиться в:

- отправляющую российскую турфирму;
- принимающую китайскую фирму;
- страховую компанию;

**По прибытии туристской группы:**

– сдать направлявшей фирме отчет о выполнении программы (Приложение Б), все претензии и пожелания туристов по программе и организации турмаршрута;

– дать предложения по улучшению программы турмаршрута. ГТГ должен помнить, что от безукоризненно организованного путешествия, удовлетворения туристов зависит репутация туристской фирмы.

## Глава 6. ДЕЙСТВИЯ ГИДА ТУРИСТСКОЙ ГРУППЫ В ЧРЕЗВЫЧАЙНОЙ СИТУАЦИИ

---

ГТГ несет ответственность за безопасность туристов на протяжении всего маршрута. При возникновении чрезвычайной ситуации (ЧС) руководитель группы обязан выполнять действия, описанные ниже.

*Дорожно-транспортное происшествие, техническая неисправность, стихийное бедствие, пожар.*

Соблюдая спокойствие, выдержку, эвакуировать туристов через аварийный выход (если такой возможности нет, разбить окно либо эвакуировать туристов через люк) в безопасное место, в первую очередь эвакуируются дети и пострадавшие.

При необходимости оказать первую медицинскую помощь, выяснить наличие в тургруппе медработника и обратиться к нему за помощью.

Сообщить о случившемся в милицию, при наличии пострадавших вызвать «скорую помощь». Если у руководителя нет возможности воспользоваться телефоном, то сообщение о ЧС передается через попутный транспорт.

Необходимо проинформировать о происшествии руководство фирмы, страховой компании, принять меры по спасению багажа.

Составить акт о ЧС (три экземпляра), составить описание пострадавшего имущества туристов, подписанную свидетелями, сотрудниками ГИБДД, врачом (если пострадавшему была оказана медицинская помощь). Если турист застрахован, то необходимо составить акт о наступлении страхового случая (прил. И).

По возможности продолжить движение по маршруту. При повреждении транспорта руководитель группы и руководство фирмы должны произвести замену транспорта или отправить туристов на попутном транспорте.

***Сложная дорожно-климатическая обстановка.***

В случае, когда ГТГ группы и водитель в сложной дорожно-климатической обстановке принимают решение об остановке транспор-

та, необходимо остановить автобус в безопасном месте, принять меры по предотвращению наезда на автобус других транспортных средств (использовать световую, звуковую сигнализацию и т.д.).

В случае, когда водитель и ГТГ принимают решение продолжить движение по маршруту, необходимо обеспечить безопасность движения автобуса всеми имеющимися в их распоряжении способами.

При возникновении ЧС на железнодорожном, авиа-, водном транспорте ГТГ обязан проконтролировать четкое выполнение туристами требований работников транспорта, организовано вывести группу в безопасное место, оказать при необходимости первую медицинскую помощь.

#### ***Несчастный случай.***

Под несчастным случаем подразумевается внезапное, непредсказуемое, неуправляемое застрахованным лицом событие, вызванное неподконтрольным ему внешним физическим воздействием, влекущее за собой телесные повреждения либо смерть.

Страховыми случаями признаются события, имевшие место в период действия договора страхования (сроки поездки), такие как травмы, острые отравления, укусы животных и насекомых, ожоги (в том числе солнечные) и другие несчастные случаи. При наступлении страхового случая ГТГ обязан немедленно сообщить о страховом событии в страховую компанию.

#### ***Пожар.***

Пожар может произойти в гостинице, ресторане, музее и т.д. В случае пожара гида туристской группы необходимо:

- Оповестить туристов о случившемся.
- Соблюдая спокойствие, выдержку, эвакуировать туристов в безопасное место через главные, запасные выходы, если такой возможности нет, вывести людей на крышу здания. Не пользоваться лифтом!
- Сообщить администрации о возгорании с указанием точного места.
- Оказать первую медицинскую помощь пострадавшим туристам, при необходимости принять меры по госпитализации пострадавшим.
- Оформить акт о ЧС, описать пострадавшего имущества, подписанные свидетелями и руководством принимающей фирмы.
- Проинформировать направляющую фирму, страховую компанию о ЧС, консульство (посольство, представительство). Дальнейшие свои действия согласовать с руководством направляющей фирмы.

#### ***Задержание или арест туриста.***

В случае задержания или привода в полицию российского туриста ГТГ следует немедленно потребовать вызова представителя российского посольства (консульства), принимающей фирмы. Проконтролировать, чтобы турист не отвечал на вопросы, не подписывал протоколы и бумаги, не отдавал свой паспорт до прибытия представителей с переводчиком.

### ***Смерть туриста.***

В случае смерти туриста от ГТГ требуется составить необходимые документы (акт, медицинское освидетельствование, протокол полиции), сообщить принимающей и отправляющей фирме, страховой компании и родственникам умершего.

### ***Внезапная болезнь туриста, получение травмы, требующие госпитализации туриста.***

В случае внезапной болезни туриста, получении травмы, требующие госпитализации туриста, ГТГ необходимо:

Составить необходимые документы (акт, медицинское освидетельствование, опись имущества).

- Сообщить страховой компании, турфирмам, родственникам.
- Убедить туриста в необходимости госпитализации.
- В случае, если это не удалось, обеспечить медицинское сопровождение до границы на санитарном транспорте, вызвать на переход российскую скорую помощь и медработников.

## Глава 7. РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ОКАЗАНИЮ НЕОТЛОЖНОЙ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ

---

Правильная оперативная организация первой помощи особенно важна в условиях проведения туристского маршрута. Ответственным за оказание первой помощи на маршруте является гид туристской группы. При подготовке к сопровождению группы на туристский маршрут ГТГ необходимо знать о наличии (расположении) медицинских учреждений, пунктов связи в любой зоне маршрута. При первом знакомстве с туристами следует выяснить, имеется ли в составе туристской группы квалифицированный медработник. Если в группе с туристом произошел несчастный случай, гид туристской группы прежде всего должен создать необходимую психологическую атмосферу на всех этапах оказания помощи, не допуская растерянности, суеты, обсуждения при пострадавшем его состояния, при необходимости привлечь к оказанию первой помощи членов туристской группы, а также:

- установить обстоятельства возникновения внезапного заболевания или повреждения;
- прекратить воздействие повреждающих внешних факторов: высокой и низкой температур, электрического тока, обрушившихся тяжестей и т.д.);
- удалить пострадавшего из неблагоприятных условий;
- оказать первую помощь в зависимости от состояния пострадавшего;
- доставить, при необходимости (ухудшении состояния), пострадавшего в лечебное учреждение.

Учитывая специфику оказания первой помощи на туристском маршруте, все несчастные случаи делятся на травмы (раны, повреждения) и иные случаи, связанные с обострением хронических заболеваний, пищевого отравления, сердечного приступа и т.д.



**Травмы** условно можно разделить на легкие и тяжелые. Легкие травмы (ссадины, растяжения связок, ушибы, небольшие и неглубокие раны и др.), как правило, не требуют снятия пострадавшего с маршрута. Тяжелые травмы (повреждения внутренних органов, открытые и закрытые переломы, вывихи, раны с повреждением сухожилий и сильным кровотечением и др.) в силу их опасности для жизни и возможных осложнений в большинстве своем требуют неотложного врачебного вмешательства, поэтому после оказания первой помощи необходимо организовать вызов медпомощи и транспортировку пострадавшего в медучреждение. Травмы могут быть самыми различными по своей локализации и характеру.

Наиболее часто встречаются *ушибы*. Ушиб сустава сопровождается всегда большим или меньшим кровоизлиянием в его полость (гемартроз). Симптомы ушиба довольно простые – появляется болезненность при ощупывании сустава; во время движения она обычно усиливается. Характерно полусогнутое положение конечностей. Если имеется значительное увеличение объема сустава вследствие большого количества крови в его полости и выраженные боли, возможны другие, еще более серьезные внутрисуставные повреждения сустава.

Первая помощь заключается в наложении тугой давящей повязки, блокирующей движение сустава (рис. 7.1). Для уменьшения болей и кровоизлияния можно приложить к суставу пузырь со льдом. После этого пострадавшего необходимо как можно скорее доставить в медицинское учреждение.

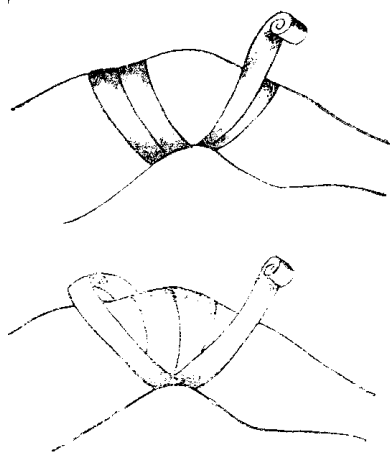


Рис. 7.1. Повязка на коленный сустав (начало и окончание бинтования)

*Переломы* – одна из наиболее частых травм. При открытом (с нарушением целостности кожи) переломе крупных костей (голени, бедра, плеча, предплечья), а также при переломе нескольких костей возможно развитие опасного для жизни травматического шока. Для большинства переломов характерны усиливающаяся при движении боль в месте травмы, искривление, укорочение конечности или необычное ее положение, а также утрата функции. При быстром (в течение 1 часа) нарастании отека на месте предполагаемого перелома следует заподозрить повреждение крупного сосуда, что требует экстренной медицинской помощи. Открытые переломы опасны кровотечением и развитием нагноения, что также требует экстренной транспортировки пострадавшего.

Для осмотра поврежденного участка тела одежду разрезают, а не снимают. При неясных симптомах недопустимо выявлять подвижность костей в зоне предполагаемого перелома или хруст при трении отломков, так как это чревато развитием шока и дополнительных травм мягких тканей. Закрытые переломы без смещения отломков можно спутать с сильным ушибом, а внутрисуставные переломы лодыжек – с растяжением связок голеностопного сустава. Поэтому во всех неясных случаях лучше считать повреждение переломом.

Возможность самопомощи при переломе крайне ограничена. При сильной боли из-за опасности развития шока или обморока рационально сократить до минимума движения. При открытом переломе пострадавшему накладывают давящую повязку, используя салфетку и бинт из индивидуального пакета. Эффективную помощь при переломе может оказывать группа из 2–3 человек. Для обезболивания дают 1–2 размолотые таблетки баралгина и другие обезболивающие лекарства с глотком воды (прием алкоголя с этой целью недопустим). Пить не дают из-за возможности появления рвоты, которая очень опасна при возможном бессознательном состоянии.

Основная мера первой помощи при переломах – иммобилизация отломков (от нее следует воздержаться лишь при сильной боли в месте перелома и возможности быстрого оказания медицинской помощи). В походных условиях применяют, как правило, самые простые методы иммобилизации. Так, при переломе костей предплечья следует осторожно согнуть руку в локте под углом в 90–100°, под мышку положить небольшой мягкий валик и зафиксировать руку к шее 3-угольной косынкой размером 135×100×100 см, завязанной на противоположном плече. Наружный угол косынки заворачивают кпереди и закрепляют булавкой, а край подводят под кисть, чтобы она не свисала. Затем руку в косынке фиксируют к груди 2-3 турами широкого бинта. При отсутствии косынки руку подвешивают на широком бинте или на любом куске ткани.

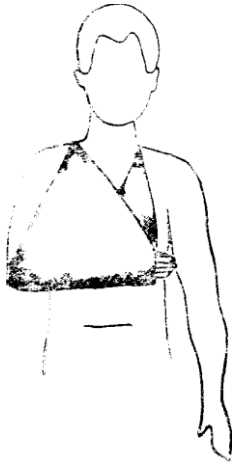


Рис. 7.2. Подвешивание руки на косынке

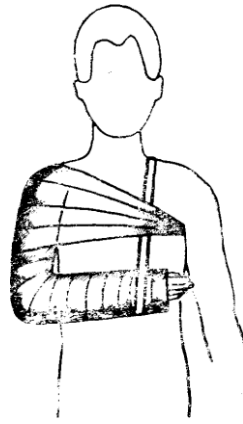


Рис. 7.3. Наложение шины при переломе плечевой кости

Если пострадавшего с переломом руки транспортируют на носилках (из-за наличия других повреждений), то руку укладывают вдоль туловища и фиксируют к телу 3–4 отдельными кусками бинта.

При переломе костей кисти ее укладывают ладонью с полусогнутыми пальцами на валик из материи и прибинтовывают к уложенной с ладонной стороны планке длиной от локтя до кончиков пальцев и шириной 50,7 см. Руку после этого фиксируют косынкой.



Рис. 7.4. Наложение шины при повреждении (переломе) кисти

При переломах бедра, голени, коленного сустава лучший способ иммобилизации в условиях похода – фиксация поврежденной ноги к здоровой. Для этого между ногами (от промежности до стоп) помещают мягкую прокладку, например сложенное байковое одеяло. Затем под обе ноги на уровне середины и нижней части бедер, коленных суставов, середины голеней и голеностопных суставов, исключая место перелома, подкладывают завязки (косынки, полотенца, бинт в 4–5 слоев) длиной не менее 1 м и шириной 10–15 см, которые завязывают не очень тугими узлами на здоровой стороне, начиная с периферии. Если предполагается транспортировка пострадавшего на руках, волокуше, по неровной местности, фиксацию конечностей усиливают. Для этого вдоль поврежден-

ной ноги с наружной стороны под завязками помещают (от подмышки до стопы, с выходом за ее край) шину из подручного материала (длинные прутья и т.п.). К тазу и к груди ее фиксируют тремя дополнительными завязками. При переломах обеих бедер или голеней шины применяют обязательно с двух сторон.



Рис. 7.5. Наложение шины при переломе бедра

В случаях перелома лодыжек или костей стопы стопу и голень прибинтовывают к здоровой ноге. Если пострадавший с такой травмой вынужден передвигаться самостоятельно с палкой, то бинтуют широким бинтом в виде «восьмерки» ботинок и голеностопный сустав.

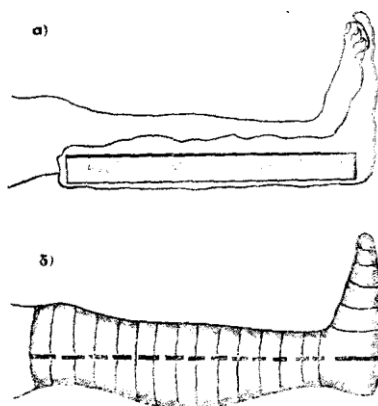


Рис. 7.6. Наложение шины при переломе голени  
(а) укладка ноги в шину, (б) окончание бинтования

При открытых переломах конечностей сначала останавливают кровотечение, на рану накладывают стерильную салфетку (или сложенный в 8–10 слоев стерильный бинт), которую фиксируют бинтом.

Во время пребывания на туристском маршруте с туристами может произойти несчастный случай, не относящийся к категории травм. Это обострение хронического заболевания, до данного момента, протекавшего вполне благоприятно и не препятствовавшего пребыванию на ту-

ристском маршруте. Конечно, такие люди обычно знают, что им следует предпринять. Однако окружающие этого знать не могут и для них подобное состояние с их спутником может явиться полной неожиданностью. Поэтому каждый руководитель туристской группы должен уметь оказать первую помощь. Кроме этих ситуаций может случиться сильное головокружение, пищевое отравление, солнечный ожог, сердечный приступ и др.

**Пищевое отравление** обычно развивается в результате употребления в пищу недоброкачественных или загрязненных продуктов грязной воды.

У пострадавшего возникают сильные боли в животе, тошнота, рвота, а затем и жидкий стул, часто многократный. Человек быстро слабеет до такой степени, что ему нужна посторонняя помощь, чтобы добраться до базы. Такого больного надо как можно быстрее передать в руки врача, однако до начала врачебной помощи предпринять определенные меры: давать больному почаще пить воду, даже если у него продолжается рвота. Если есть подозрение, что пострадавший съел явно недоброкачественные продукты, то следует искусственно вызвать рвоту путем надавливания пальцами на корень языка.

**Ожоги** кожных покровов – результат длительного пребывания под лучами солнца. Чаще всего это бывает летом. Однако зимой в горах возможны ожоги от активного ультрафиолетового излучения, в том числе глаз и следствие этого – «снежная слепота». Такие ожоги располагаются на слизистой роговой оболочке глаза и на веках.

Солнечные ожоги принято делить на три степени.

I степень – разлитая краснота, повышение температуры обожженной поверхности, отек и болезненность. Солнечные ожоги появляются после воздействия лучей не сразу, а через 2–6 часов. На облучение ультрафиолетовыми лучами в течение одного и того же промежутка времени кожа разных людей отвечает по-разному: люди со светлой кожей, блондины и рыжеволосые, а также дети более подвержены солнечным ожогам. Через 1–2 дня гиперемия исчезает, кожа слегка шелушится.

II степень – на фоне покраснения кожи образуются пузыри (от мелких единичных до крупных, сливных). У обожженного человека повышается общая и местная температура, появляется озноб.

III степень – кожа поражается на большую глубину, на месте пузыря образуются изъязвления, медленно заживающие раны.

Первая помощь при ожогах сводится к обработке пораженной поверхности спиртом и нанесению на нее слоя нейтрального жира. Могут быть использованы лечебные мази. Они способствуют уменьшению отека и болей в области ожога. Если образуются при ожоге пузыри, то вскрывать и удалять их не рекомендуется. Внутрь можно дать аспирин, анальгин или амидопирин, достаточное питье.

При ожогах II и III степени пострадавшего следует направить в лечебное учреждение.

**Сердечный приступ** характеризуется обычно появлением болевых ощущений в области сердца. Боли в области сердца имеют самое различное происхождение и далеко не всегда связаны с заболеванием сердца. Практически чаще всего приходится сталкиваться с двумя типами болей, значение которых совершенно не равноценно.

Боли ноющего характера, длительные или кратковременные колющие («проколы») чаще всего колющие («проколы») чаще всего бывают у женщин молодого и среднего возраста и обычно являются проявлением невроза сердца. Человек испытывает одновременно беспокойство, неудовлетворенность дыханием, учащение пульса. Большой пугается этих ощущений. Однако во время физической нагрузки эти боли не усиливаются. Как правило, подобные и другие болезненные ощущения возникали и ранее, и человек знает о них. Физическое переутомление и нервная нагрузка, а также курение и прием алкоголя способствуют их появлению.

Прежде всего, следует успокоить такого человека. Уверенное и спокойное поведение крайне благотворно повлияют на больного и окружающих лиц. Больному надо принять 30–40 капель корвалола (или других успокаивающих капель, например валерианы с ландышем), таблетку тазепама или элениума (транквилизирующие препараты), отвлечь его внимание от своих ощущений. Ни к чему серьезному такой приступ не приводит. В последующем следует туриста показать врачу и обязательно зарегистрировать электрокардиограмму, так как за этими ощущениями может скрываться гораздо более серьезная сердечная патология.

Боли в области сердца и за грудиной давящего и сжимающего характера, появляющиеся во время физической нагрузки (чаще у мужчин), являются приступом стенокардии и представляют из себя проявление ишемической болезни сердца. Боль может распространяться на шею, левую руку и лопатку. Дыхание затрудняется, кожа вокруг бледнеет или принимает синеватый оттенок. Обычно такие боли беспокоили и раньше, так что турист, с которым случился приступ, хорошо знает, что это такое. Однако это может случиться и впервые. Обычно боль недлительная (как правило, не более 3–7 минут) и прекращается, как только человек перестает двигаться.

Первая помощь заключается в том, что пострадавшего надо посадить на землю в удобное положение так, чтобы он опирался на поверхность. Если он предпочитает полулежачее положение, надо помочь ему устроиться удобнее.

При оказании помощи необходимо проверить, не давит ли одежда, держать себя спокойно и уверенно, спросить у пострадавшего, были ли у него такие случаи раньше и есть ли с собой лекарства. Пострадавшему дают таблетку нитроглицерина или валидола под язык, а затем доставляют на медпункт для оказания дальнейшей помощи. Такие болевые

приступы всегда серьезны, так как вслед за одним может начаться другой, более тяжелый, обусловленный развитием серьезных нарушений кровообращения в сердце (инфаркт миокарда). Поэтому надо быть готовым к проведению реанимации.

**Обморок** – кратковременная потеря сознания, вызванная внезапным падением кровяного давления. Чаще случается у девушек или молодых женщин. В этой ситуации возникают внезапное головокружение, резкая бледность кожных покровов, кратковременная тошнота, вслед за чем следует потеря сознания. Пострадавшего следует уложить на землю (голову не приподнимать!), расстегнуть воротник, побрызгать на лицо холодной водой, дать понюхать нашатырный спирт. Через несколько минут кожа лица розовеет, человек приходит в сознание.

Каждый гид туристской группы должен уметь проводить реанимационные мероприятия, так как своевременная помощь (пусть даже оказанная и не медиком) может спасти человеку жизнь. **Реанимация** – не только труднейший элемент первой помощи, но и самый важный. Например, в течение четырех минут после остановки дыхания или сердца есть шанс спасти человека; по истечении этого срока шансы становятся минимальными. В связи с этим реанимацию надо начинать как можно скорее и делать ее правильно. Используют два метода оживления, причем оба могут понадобиться одновременно. Первый метод – искусственное дыхание с помощью вдвухания воздуха в грудную клетку пострадавшего для стимуляции его самостоятельного дыхания, второй – ритмичное сдавливание грудной клетки в области сердца (внешний массаж сердца) (рис. 7.7).

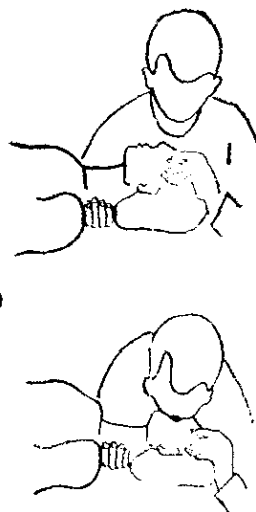


Рис. 7.7. Искусственное дыхание по способу «рот в рот»

Необходимость в проведении реанимации возникает при остановке сердца или дыхания в результате сильного падения или удара по голове, раздавливания или заваливания камнями, снегом или льдом, сердечных приступов, обширных травм тела.

*Распознавание остановки дыхания:* пострадавшему стало трудно дышать. Амплитуда колебаний грудной клетки небольшая, хотя мышцы активно участвуют в акте дыхания. Дыхание булькающее. Постепенно губы, кончик носа, ногти, уши приобретают сероватый оттенок. Если есть подозрение на остановку дыхания, надо поднести на несколько секунд ко рту пострадавшего зеркало или крышку от консервной банки: от дыхания гладкая поверхность зеркала запотеет.

*Распознавание остановки сердца:* наблюдается потеря сознания, серо-синий оттенок губ, ушей, языка, носа, кончиков пальцев и ногтей. Резкое кислородное голодание мозга вызывает расширение зрачков. Пульс на запястье очень слабый. Надо помнить, что можно принять за пульс пострадавшего пульсацию в кончиках собственных пальцев. В связи с этим следует определять пульс на сонных артериях, слегка нажимая на левую сторону от гортани. Для того чтобы окончательно убедиться, что сердце остановилось, надо приложить ухо к области сердца пострадавшего, предварительно расстегнув всю верхнюю одежду. Убедившись в отсутствии сердцебиения, приступают к реанимации.

*Последовательность мероприятий.* В случае остановки или затруднения дыхания надо проверить дыхательные пути и удалить любое возможное препятствие. Часто причиной затруднения дыхания может быть западение языка или накопление в дыхательных путях крови, слюны или рвотных масс. Помимо этого, в дыхательные пути может попасть такой посторонний предмет, как искусственная челюсть.

Пострадавшего надо положить на бок так, чтобы голова была ниже остальной части тела; это приведет к смещению языка вперед, а любая жидкость вытечет. Пальцем очищают рот от рвотных масс (если они имеются).

Если дыхание не возобновилось, то пострадавшего переворачивают на спину, выдвигают нижнюю челюсть вперед так, чтобы она не западала, делают искусственное дыхание. Необходимо:

- наклониться над телом пострадавшего на уровне его груди, чтобы можно было соединить свой рот с его ртом. Пострадавший должен лежать на спине с откинутой назад головой;
- сделать глубокий вдох;
- приложить герметично свой рот ко рту пострадавшего и вдуть воздух до тех пор, пока грудная клетка приподнимется;
- дать возможность воздуху автоматически выйти из легких пострадавшего;
- повторять действия 5–6 раз каждые 5 секунд.



Если искусственное дыхание не дает результата, надо повернуть пострадавшего на бок и вновь проверить, нет ли чего-либо в полости рта. Если во время вдвухания воздуха вы заметите, что живот вздувается (воздух проходит в желудок), то можно ожидать появление рвоты, для чего пострадавшему поворачивают голову набок. В этом случае согнутым пальцем очищают рот от рвотных масс.



Рис.7.8. Наружный массаж сердца (стадия удара)



Рис.7.9. Наружный массаж сердца (стадия сжатия)

Если искусственное дыхание в течение минуты не дает результатов, проверяют сердцебиение. При его отсутствии делают наружный массаж сердца. Массаж сердца включает в себя стадии удара и сжатия. В стадии удара (рис. 7.8) пострадавший должен лежать на твердой почве. Его ударяют резко в грудь слева от нижней части грудной кости. Иногда этого достаточно, чтобы сердце заработало. Если сердцебиение не восстанавливается, повторяют удары приблизительно 6 раз с интервалом в 2-3 секунды. При отсутствии результата надо подготовиться к выполнению следующего этапа массажа, для чего встают на колени рядом с пострадавшим. В стадии сжатия (рис. 7.9) рекомендуется: положить ладонь на нижнюю часть грудины, подняв пальцы над грудной клеткой; сверху положить ладонь другой руки и надавливать вниз (у взрослого – удар в секунду, у детей – чаще, 80–90 раз в минуту); делать массаж, не прекращая искусственного дыхания.

Обычно один человек делает непрямой массаж сердца, а другой – искусственное дыхание. Пять стадий массажа области сердца чередуются с одним последующим глубоким наполнением легких. Признаки улучшения: зрачки реагируют на свет и становятся менее расширенными; пульс на шее (сонная артерия) указывает на восстановление работы сердца; цвет кожи приобретает нормальный оттенок вместо синевато-серого, который преобладал ранее. Для проверки эффективности проведенных мероприятий надо прекратить искусственное дыхание и наруж-

ный массаж сердца. Если признаки улучшения уменьшаются или исчезают, то еще раз повторяют массаж сердца и искусственное дыхание.

Признаки смерти пострадавшего: отсутствие изменений размера расширенных зрачков; цвет кожи – серо-синий, пульс не определяется; начинается затвердение мышц (трупное окоченение), затрудняющее проведение искусственного дыхания и массажа.

Реанимация является очень сложным делом. Любые действия нужно выполнять спокойно, в определенной последовательности, без рывков и излишней силы. Важно следить за ритмичностью движений с тем, чтобы они точнее отражали ритм работы здоровых сердца и легких. Выполняя движения без рывков и прикладывания излишней силы, можно сберечь физические усилия, требующиеся для выполнения искусственного дыхания и непрямого массажа сердца.

## ПРИЛОЖЕНИЯ

---

---

### Приложение А

УТВЕРЖДАЮ

\_\_\_\_\_

*(наименование организации)*

\_\_\_\_\_

(руководитель организации; иное

\_\_\_\_\_

лицо, уполномоченное утверждать

\_\_\_\_\_

должностную инструкцию)

\_\_\_\_\_

(подпись) (инициалы, фамилия)

Дата

### ДОЛЖНОСТНАЯ ИНСТРУКЦИЯ

гида туристской группы №00

00.00.0000

#### 1. Общие положения

1.1. Гид туристской группы относится к категории специалистов второго квалификационного уровня<sup>1</sup>.

1.2. Назначение на должность гида туристской группы и освобождение от должности осуществляются приказом руководителя туристской организации.

1.3. На должность гида туристской группы назначается лицо, имеющее квалификацию дипломированного специалиста, или квалификацию бакалавра, или среднее специальное образование, стаж организаторской работы в туристской индустрии не менее 2 лет.

1.4. Гид туристской группы должен знать:

---

<sup>1</sup> Квалификационные требования (профессиональные стандарты) к основным должностям работников туристской индустрии (прил. Л)

– Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», постановления и др. нормативные документы, регулирующие туристскую деятельность;

– условия заключенных договоров с поставщиками туристских услуг и принимающей стороной;

– маршрут, по которому направляется туристская группа;

– программу и условия обслуживания туристской группы в каждом пункте маршрута (правила и порядок проезда, трансфертов, размещения и питания туристов, тематику экскурсионного обслуживания);

– правила пребывания в странах, по которым проходит маршрут;

– схемы работы с консульствами (посольствами), отелями, гостиницами, транспортными и иными организациями;

– основы грамматики, лексики и фонетики, терминологию и аббревиатуры, принятые в туристской индустрии;

– теорию межличностного общения;

– правила оформления документов, связанных с обслуживанием туристов на конкретном маршруте, и составления отчетов;

1.5. Гид туристской группы в своей деятельности руководствуется:

– Уставом туристской организации;

– настоящей должностной инструкцией;

– приказами (распоряжениями) руководителя туристской организации.

1.6. Гид туристской группы подчиняется непосредственно руководителю организации, его заместителю, др.)

1.7. Во время отсутствия гида туристской группы (отпуска, болезни, пр.) его обязанности исполняет работник, назначенный в установленном порядке, который приобретает соответствующие права и несет ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязанностей, возложенных на него в связи с замещением.

1.8. \_\_\_\_\_

## **2. Функции**

2.1. Сопровождение туристов на выездных (зарубежных) и внутренних туристских маршрутах.

2.2. Обеспечение безопасности туристов во время тура.

2.3. Предоставление достоверной информации туристам.

## **3. Должностные обязанности**

Гид туристской группы исполняет следующие обязанности:

3.1. Участвует в проведении организационного собрания туристской группы.

3.2. Организует прохождение туристами паспортного, таможенного и иного контроля в пункте назначения.

3.3. Осуществляет контроль за выполнением утвержденной туристско-экскурсионной программы и условий обслуживания туристской группы.

3.4. Оформляет соответствующие документы (ваучеры, страх. полисы и др.).

3.5. Постоянно находится с туристской группой и оказывает содействие принимающей стороне в проведении организационных мероприятий по приему и обслуживанию туристов.

3.6. Информировывает туристов:

- о правилах въезда в страну (место) временного пребывания и правилах пребывания в ней;

- о правилах ввоза и вывоза из страны имущества, товаров, сувениров и др.;

- об обычаях местного населения, о религиозных обрядах, святынях, памятниках природы, истории, культуры и других объектах туристского показа, находящихся под особой охраной;

- о состоянии окружающей природной среды (санитарно-эпидемиологической обстановке);

- об условиях обеспечения личной безопасности, соблюдения потребительских прав и сохранности имущества туристов;

- об условиях получения неотложной медицинской помощи.

3.7. Осуществляет контроль и координацию качества обслуживания туристов принимающей стороной.

3.8. В случае ненадлежащего выполнения принимающей стороной условий обслуживания немедленно информирует руководство турорганизации об отклонениях от программы.

3.9. В случае заболевания туриста совместно с представителями принимающей стороны и страховой компании принимает срочные меры по оказанию медицинской помощи.

3.10. В случае возникновения форс-мажорных обстоятельств (стихийных бедствий, военных действий, забастовок и т.д.) связывается с российским консульством (посольством), специальными органами, созданными в связи с чрезвычайными ситуациями, собирает группу и проводит инструктаж по обеспечению безопасности здоровья и жизни туристов.

3.11. Оформляет в установленном порядке ваучеры на обслуживание туристских групп, анкеты, отзывы.

3.12. Информировывает туристов о возможности возникновения факторов риска на каждом конкретном маршруте.

3.13. Принимает меры по разрешению конфликтных ситуаций с местным населением, представителями правоохранительных и иных органов.

3.14. Осуществляет хранение документов (проездных билетов и др.) для организации обслуживания.

3.15. Подготавливает отчет о туристской поездке (см. приложение Б).

#### **4. Права**

Гид туристской группы имеет право:

4.1. Участвовать в обсуждении проектов решений руководителя организации.

4.2. Запрашивать и получать от структурных подразделений, работников необходимую информацию, документы.

4.3. Подписывать и визировать документы в пределах своей компетенции.

4.4. Участвовать в обсуждении вопросов, касающихся исполняемых им должностных обязанностей.

4.5. Требовать от своего непосредственного руководителя оказания содействия в исполнении своих должностных обязанностей и прав.

4.6. \_\_\_\_\_.

(иные права)

## 5. Ответственность

5.1. Гид туристской группы привлекается к ответственности:

– за ненадлежащее исполнение или неисполнение своих должностных обязанностей, предусмотренных настоящей должностной инструкцией – в порядке, установленном действующим трудовым законодательством Российской Федерации;

– за правонарушения, совершенные в процессе своей деятельности – в порядке, установленном действующим административным, уголовным и гражданским законодательством Российской Федерации;

– за причинение ущерба организации – в порядке, установленном действующим трудовым законодательством Российской Федерации.

5.2. \_\_\_\_\_.

Должностная инструкция разработана во исполнение приказ № \_\_ на основании \_\_\_\_\_

Руководитель структурного

подразделения \_\_\_\_\_

(подпись)

00.00.0000

\_\_\_\_\_ (ФИО)

Начальник юридического

отдела (юрист) \_\_\_\_\_

(подпись)

00.00.0000

\_\_\_\_\_ (ФИО)

С должностной инструкцией ознакомлен(а), один экземпляр получил(а) на руки и обязуюсь хранить его на рабочем месте.

\_\_\_\_\_ (подпись)

00.00.0000

\_\_\_\_\_ (ФИО)

**ОТЧЕТ**  
**гида туристской группы**

о туристском маршруте « \_\_\_\_\_ »  
(страна)

в количестве \_\_\_\_\_ человек (включая ГТГ).

1. Маршрут \_\_\_\_\_

2. Принимающая фирма \_\_\_\_\_

3. Дата прибытия в страну \_\_\_\_\_. Дата выезда из страны \_\_\_\_\_.

4. Условия размещения (указать город, название средства размещения, где они были нарушены, по следующим пунктам: несоответствие классу, категории размещения, уборка номеров, работа лифтов, отсутствие горячей воды, время заселения, освобождение номеров, предоставление штабных номеров, производилась ли замена или компенсация непредоставленных \_\_\_\_\_ услуг) \_\_\_\_\_

5. Организация питания и обслуживания в ресторанах (указать город, название ресторана, где были недостатки, в чем они заключались, дату) \_\_\_\_\_

6. Транспортное обслуживание (на железной дороге, авиатранспорте, подноска багажа на вокзалах и в аэропортах, автобусы, наличие микрофонов, кондиционеров, багажников, своевременность подачи, работа водителя, отношение к туристам) \_\_\_\_\_

7. Экскурсионное обслуживание (отклонения от программы, сокращение продолжительности, содержание экскурсий, работа экскурсоводов, производилась ли замена или компенсация неорганизованных мероприятий, включая посещение культурно-развлекательных мероприятий) \_\_\_\_\_

8. Работа гидов-переводчиков (фамилия, имя, уровень знания русского языка, отношение к туристам, качество экскурсий, владение спец-переводом и т.д.) \_\_\_\_\_

9. Обслуживание на территории России (недостатки на транспорте, при размещении, оформлении тур. документов, где, когда, кем были допущены недостатки) \_\_\_\_\_

10. Характеристика организованности туристов (нарушения туристами норм поведения, кем и какие меры предприняты к нарушителям, нарушения таможенных правил, действия, предпринятые силовыми органами страны пребывания, таможен или ГТГ к нарушителям)

---

---

11. Недружественные действия в отношении российских туристов со стороны иностранцев (характер действий, в отношении кого предприняты, действия руководителя по пресечению) \_\_\_\_\_

---

12. Случаи госпитализации туристов (кто, где, когда, с каким диагнозом, при досрочном выезде указать дату) \_\_\_\_\_

---

13. Меры, предпринятые ГТГ к устранению недостатков на маршруте: \_\_\_\_\_

---

14. Работа с группой российских представителей за рубежом:

---

---

15. Предложения и рекомендации по улучшению организации туристского маршрута (и другие вопросы, которые ГТГ считает нужным отразить в отчете) \_\_\_\_\_

---

---

\_\_\_\_\_  
(подпись)  
(дата составления отчета)

\_\_\_\_\_  
ФИО ГТГ



Виды и группы тематических экскурсий

Вид экскурсии	Группа
<i>Исторические</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– историко-краеведческие,</li> <li>– военно-исторические,</li> <li>– историко-революционные,</li> <li>– археологические,</li> <li>– этнографические</li> </ul>
<i>Природоведческие</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– <i>географические:</i> геологические, гидрологические, ландшафтные)</li> <li>– <i>экологические:</i> эколого-географические, ландшафтно-экологические, эколого-краеведческие, этно-экологические</li> <li>– <i>ботанические:</i> зоо-экологические, зоологические</li> </ul>
<i>Искусствоведческие</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– театральные,</li> <li>– историко-музыкальные,</li> <li>– по народно-художественным промыслам,</li> <li>– в картинные галереи, выставочные залы</li> </ul>
<i>Литературные</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– литературно-биографические,</li> <li>– историко-литературные,</li> <li>– литературно-художественные (по местам, описанным в художественной литературе)</li> </ul>
<i>Производственные</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– производственно-исторические,</li> <li>– производственно-экономические,</li> <li>– производственно-технические,</li> <li>– профессионально-ориентационные</li> </ul>
<i>Архитектурно-градостроительные</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– памятники архитектуры,</li> <li>– творчество архитектора,</li> <li>– планировка города,</li> <li>– новостройки</li> </ul>
<i>Религиозные</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– история православных храмов и монастырей,</li> <li>– религиозные праздники в истории и в современный период,</li> <li>– храмы разных конфессий,</li> <li>– особо чтимые иконы в истории края,</li> <li>– историческая деятельность священнослужителей.</li> </ul>

Методические приемы показа

Прием	Сущность	Цель
1	2	3
<b>1. Предварительный просмотр</b>	Самостоятельное наблюдение объекта экскурсантами	Ориентация экскурсантов в пространстве. Получение обобщенных зрительных впечатлений об объекте. Совмещение полученных представлений об объекте с имеющимися ранее. Исключение из последующего показа объектов, не входящих в экскурсию
<b>2. Экскурсионный анализ</b>	Исследование объекта путем его мысленного расчленения на составные части	Формирование понятия об окружающей действительности. Изучение свойств объекта. Выявление связей объекта с определенными фактами, явлениями, событиями. Привитие навыков самостоятельного наблюдения объекта и полного уяснения его сущности
2.1. Искусствоведческий анализ	Расчленение на составные элементы произведения искусства и архитектуры	Выявление идеи произведения и выразительных средств создания образа
2.2. Исторический анализ	Расчленение на составные элементы исторического объекта.	Установление черт, характерных для определенной эпохи. Освещение связи объекта с историческими событиями.
2.3. Природоведческий анализ	Расчленение на составные элементы объекта природы	Выявление существенных свойств объекта с помощью знания закономерностей определенных естественных наук
2.4 Производственно-экономический анализ	Расчленение на составные части производственного объекта	Установление свойств объекта с определенной отраслью экономики. Выявление связи объекта с производственным процессом
<b>3. Локализация событий.</b>	Привязка известного события к определенному месту.	Установление связи события, действия, явления с определенным местом, ограниченном пространственными рамками.

1	2	3
<b>4. Зрительная реконструкция</b>	Образный рассказ и показ наглядных пособий	Формирование представлений о месте события, явления, эпохе, обстановке
<b>5. Зрительное сравнение</b>	Сопоставление объектов или их деталей по сходству или различиям по размерам, форме, цвету и т.п. Сравнение видимых объектов (их деталей)	Формирование образного и конкретного представления о демонстрируемом объекте, его признаках, значении и событиях, фактах, явлениях, связанных с ними
<b>6. Зрительная аналогия</b>	Вариант приемов сравнения или реконструкции. Воссоздание объекта, находящегося в другом месте на основе аналогичного демонстрируемого объекта	Формирование образного и конкретного представления о невидимом объекте, его признаках, значении и событиях, фактах, явлениях, связанных с ним
<b>7. Панорамный показ</b>	Демонстрация или анализ комплекса объектов, наблюдаемых с определенной точки	Общее или детальное ознакомление экскурсантов с большей или меньшей суммой объектов, находящихся на видимой территории и фактами, явлениями или событиями, связанными с ними
<b>8. Движение</b>	Целенаправленное наблюдение объекта в процессе передвижения экс. группы. Показ объекта на обычном ходу автобуса с предварительным выделением опознавательных признаков объекта. Показ объекта при замедленном движении группы вдоль объекта или вокруг него. Повторение пути, проделанное с участниками событий, о которых идет речь	Общее и краткое ознакомление с объектами, событиями, фактами, явлениями, связанными с ним. Выявление наиболее характерных сторон и деталей объекта и событий фактов, явлений, связанных с ним. Формирование образного конкретного представления о происходивших событиях

1	2	3
<i>9. Показ наглядных пособий</i>	Показ материалов «портфеля экскурсовода»	Восполнение недостающего зрительного ряда экскурсионных объектов. Более конкретное и детальное ознакомление с демонстрируемым объектом и связанными с ними событиями, фактами, явлениями

**МЕТОДИЧЕСКИЕ ПРИЕМЫ РАССКАЗА**

Приемы	Сущность	Цель
1	2	3
Предварительный обзор	Перечисление группы объектов, находящихся в поле зрения экскурсантов или отдельных деталей объекта	Формирование общего представления об объекте или группе объектов. Выделение из окружающей среды определенного объекта
Экскурсионная справка	Сжатое обобщение основных данных об объекте	Формирование общего представления об объекте и событиях, фактах или явлениях, связанных с ним
Описание	Последовательное перечисление основных признаков объекта или отдельных фактов, событий, явлений, связанных с ним	Детальное ознакомление с объектами или отдельными фактами, событиями, явлениями
Характеристика	Выявление наиболее существенных сторон объекта или явлений, фактов, событий, связанных с ним	Формирование конкретного представления о сущности и значении объекта, а также о событиях, фактах, явлениях, связанных с ним
Объяснение	Освещение внутренних связей объекта, выявление причин какого-либо события, явления, факта	Формирование понятий о закономерностях свойств объекта, а также событий, процессов, явлений, фактов, связанных с ним
Соучастие	Вариант образного воссоздания событий, позволяющий экскурсантам мысленно стать их участниками или очевидцами	Максимальное усвоение экскурсантами сущности излагаемых событий, создания «эффекта присутствия»
Воссоздание событий	Изложение событий, связанных с объектом	Создание образного представления о событиях, связанных с объектом

1	2	3
Цитирование	Введение в рассказ отрывков из литературных произведений, мемуаров, документов и т.д.	Эмоциональное воздействие на экскурсантов
Беседа	Общение экскурсовода с экскурсантами путем взаимной постановки вопросов и ответов на них.	Выяснение уровня знаний экскурсантов. Подведение экскурсантов к самостоятельным выводам. Закрепление знаний, полученных на экскурсии. Сообщение экскурсантам доп. сведений по интересующим их вопросам
Отступление от темы (подтемы, основного вопроса)	<p>Рассказ об объекте, явлении, факте, выходящий за рамки тематической или хронологической последовательности изложения материала.</p> <p>Рассказ (справка, описание, характеристика) об объекте, входящем в другую подтему или в другой основной вопрос подтемы.</p> <p>Рассказ о явлении, факте, эпохе, не входящих в тему, подтему или основной вопрос экскурсии.</p> <p>Рассказ о событиях предшествовавших излагаемым (ретроспективное отступление) или следующих за излагаемыми (перспективное отступление)</p>	<p>Создание более полного представления об объекте, событии, явлении, факте, эпохе.</p> <p>Накопление материала об объекте.</p> <p>Установление связей, явлений, фактов, эпох с излагаемым материалом, с задачами темы, подтемы, основного вопроса.</p> <p>Установление связи между событиями</p>

1	2	3
Централизация объекта.	Справка о выразительном объекте, не входящем в тему экскурсии	Переключение внимания экскурсантов на нужный объект и рассказ, связанный с ним
Комментирование.	Рассказ об объекте, событии, явлении, находящемся в процессе движения или развития	Формирование правильного представления об объекте процесса

**ПРАВИТЕЛЬСТВО РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

от 18 июля 2007 г. № 452

**ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ПРАВИЛ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ПО  
РЕАЛИЗАЦИИ  
ТУРИСТСКОГО ПРОДУКТА**

В соответствии с частью пятой статьи 4 Федерального закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» и статьей 38 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» Правительство Российской Федерации постановляет:

Утвердить прилагаемые Правила оказания услуг по реализации туристского продукта.

Председатель Правительства Российской Федерации *М. ФРАДКОВ*

**ПРАВИЛА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ  
ПО РЕАЛИЗАЦИИ ТУРИСТСКОГО ПРОДУКТА**

**І. 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 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, находящихся 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 который 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 спорта и другие);

– о таможенных, пограничных, медицинских, санитарно-эпидемиологических 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 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 17.4 Федерального закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», обратиться с письменным требованием о выплате страхового обеспечения 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 подраз-

делений, 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 наименование, 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 17.4 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 определенному 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 предоставить 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 в праве 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 же 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.

- 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 непредставления 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 возмещение 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 осуществляет федеральный орган исполнительной власти и его территориальные органы, на которые возложены функции по контролю и надзору в сфере защиты прав потребителей и потребительского рынка.

**ПАМЯТКА**  
**для гида туристской группы**  
**с изложением его прав, ответственности**  
**и обязанностей**

1. Гид туристской группы является представителем туристского предприятия, организующего туристский маршрут.

2. Он назначается на конкретный турмаршрут приказом (распоряжением) руководителя туристского предприятия и отвечает:

– за полное, своевременное и качественное выполнение программы турмаршрута;

– за соблюдение туристами установленных правил пребывания на маршруте;

– за соблюдение правил безопасности в ходе туристской поездки;

– за сохранность полученных документов.

3. Гид туристской группы обязан:

– знать российское законодательство, обычаи, традиции;

– религиозные верования, находящиеся под особой охраной памятники природы, истории, культуры, российскую национальную классификацию мест размещения и предоставлять туристам группы необходимую информацию по этим вопросам;

– знать программу и условия обслуживания группы в каждом пункте туристского экскурсионного маршрута (правила и порядок проезда по дорогам страны, условия размещения и питания туристов, план экскурсионного обслуживания, калькуляцию стоимости путешествия и проч.);

– знать содержание и правила оформления служебных документов предприятия, связанных с обслуживанием туристов на маршруте. Оформлять в установленном порядке документы на питание, проживание, экскурсионное обслуживание и другие услуги, оказанные группе;

– перед началом поездки убедиться, что автобус по своему техническому и санитарному состоянию и оборудованию отвечает требованиям;

– проверить наличие необходимых документов и списка туристов и убедиться в соответствии числа туристов количеству мест для сидения в автобусе;

– представиться туристам, представить водителей;

– убедиться (путем опроса) о наличии у туристов паспортов или заменяющих их документов и страховых полисов обязательного медицинского страхования. Не имеющие указанных документов подлежат снятию с маршрута;

– ознакомить туристов с программой турмаршрута – порядком сбора группы при отбытии из каждого пункта, порядком следования при

переездах (график, время отправления и отбытия, наименования пунктов назначения и транзита);

– следить за порядком пользования автобусом и поведением в пути следования; особенностями питания, порядком действия туриста в экстремальной ситуации – отстал, задержан милицией, заболел, иных недоразумениях;

во время поездки находиться с группой и оказывать туристам необходимую помощь и содействие при проведении мероприятий по приему и обслуживанию;

– при необходимости давать указания водителю о внеплановой остановке в интересах инвалидов и лиц преклонного возраста. При этом выбор места остановки должно обеспечивать безопасность туристов;

– по прибытии в отель проконтролировать получение туристами багажа. В случае возникновения недоразумений разрешать их с соответствующими службами;

– организовать размещение туристов в соответствии с оплаченными и оказанными услугами. Ознакомиться с фактическими условиями размещения, выяснить претензии туристов и решить вопрос об их удовлетворении. Дать рекомендации по хранению документов, ценностей и багажа. В случае кражи имущества туриста сообщить администрации и, при необходимости, в милицию. Составить акт о случившемся. При пропаже документов сообщить в милицию и в представительство страны, откуда прибыли туристы;

– встретиться с представителем принимающей фирмы и уточнить фактическую программу обслуживания. При необходимости согласовать предлагаемые принимающей фирмой изменения и отклонения от программы с руководством туристского предприятия. Довести изменения в программе до сведения туристов;

– принимать и рассматривать совместно с представителями принимающей стороны жалобы и претензии туристов, улаживать возникающие конфликты по поводу недостатков в туристском обслуживании. Составлять надлежащие акты о претензиях в случае неудовлетворения справедливых требований туриста;

– своевременно извещать туристское предприятие о возникших коллизиях и их разрешении;

– знать маршрут и санитарно-эпидемиологическую и криминогенную обстановку по маршруту и давать туристам необходимую информацию;

– следить за обеспечением безопасности туристов на маршруте, за соблюдением туристами правил пользования автобусом. Перед поездкой дать рекомендации туристам о наборе необходимого количества лекарств. В случае заболевания туриста принимать экстренные меры по оказанию заболевшему первой медицинской помощи, а при необходимости содействовать его госпитализации. Немедленно сообщить об этом в туристское предприятие и страховую компанию;

– по прибытии из поездки сдать руководству туристского предприятия отчетные документы о степени выполнения программы. Составить подробный отчет о прохождении поездки с указанием всех отклонений от программы, причин их возникновения и принятых мерах. Сообщить все претензии туристов по программе и организации тура. Принять участие в разборке претензий туристов. Дать предложения по улучшению программы и организации тура.

4. В случае возникновения чрезвычайной ситуации руководитель группы обязан (см раздел 6):

а) на транспорте – дорожно-транспортное происшествие, техническая неисправность, пожар:

– организовать эвакуацию туристов через аварийный выход, через окно или люк в безопасное место. В первую очередь эвакуируются дети и женщины. При наличии в группе медработника обратиться к нему для оказания первой медицинской помощи;

– сообщить о происшествии в милицию, при наличии пострадавших вызвать скорую помощь (по телефону или через попутный транспорт). Проинформировать о случившемся руководство туристского предприятия и, при необходимости, страховую компанию;

– принять меры к спасению багажа туристов;

– составить акт о ЧС, описать пострадавшего имущества, заверить их свидетелями и работниками милиции (полиции), при необходимости составить акт о наступлении страхового случая;

– по возможности продолжать движение, заменив транспортное средство, или попутным транспортом;

б) в сложной дорожно-климатической обстановке:

– при необходимости остановить автобус в безопасном месте, принять меры к предотвращению наезда других транспортных средств (работы выполняются вместе с водителем);

в) при пожаре (в гостинице, музее, ресторане и проч.):

– оповестить туристов о случившемся;

– соблюдая спокойствие и выдержку, эвакуировать туристов в безопасное место через главные и запасные выходы, а при отсутствии безопасных выходов – вывести людей на крышу здания. Лифтом не пользоваться;

– сообщить администрации о возгорании с указанием точного места;

– принять меры по оказанию пострадавшим первой медицинской помощи, при необходимости – по госпитализации пострадавших.

Оформить акт о ЧС, составить опись пострадавшего имущества, подписанный свидетелями и руководством принимающей фирмы:

– проинформировать руководство туристского предприятия и страховую компанию о ЧС, а также российское посольство (консульство). Дальнейшие действия согласовывать с руководством туристского предприятия;

г) в случае неявки (или отставания от группы туриста) уточнить личность неявившегося и, по возможности, причину неявки; при необходимости может задержать отправление автобуса на срок не более 15–20 минут с отметкой в путевом листе; сообщить об этом руководству фирмы и в милицию для организации розыска;

д) в случае задержания или ареста туриста выяснить причину задержания и немедленно сообщить об этом руководству своего туристского предприятия;

е) в случае смерти туриста принять меры по составлению необходимых документов (акт, медицинское освидетельствование, протокол милиции), сообщить руководству туристского предприятия и страховой компании. Совместно с администрацией принимающей стороны и милицией составить необходимые документы для доставки тела на родину. Далее свои действия координировать с российскими официальными лицами, руководством туристского предприятия и страховой компанией.

5. Гид туристской группы имеет право требовать:

– от принимающей стороны полного выполнения согласованной программы и условий обслуживания;

– немедленного устранения возникших по вине принимающей стороны недостатков в обслуживании;

– немедленного предоставления связи с руководством туристского предприятия для информирования о возникших отклонениях в программе и условиях обслуживания.

6. Гиду туристской группы **запрещается:**

– во время проведения транспортного путешествия отдавать водителю указания, противоречащие правилам дорожного движения;

– делать громкие замечания водителям в присутствии туристов;

– изменять установленный российскими нормативными документами режим работы и отдыха водителей.

7. Кандидат в гиды туристской группой должен отвечать следующим требованиям:

– иметь специальную подготовку по туристской тематике в объеме как минимум курсов;

– быть физически здоровым и энергичным человеком, достаточно коммуникабельным, иметь опыт туристских поездок;

– владеть одним из распространенных иностранных языков в объеме, достаточном для общения. В противном случае, при наличии в группе иностранцев, ему положено иметь переводчика;

– быть опрятно одетым, являться примером корректного общения с туристами и обслуживающим персоналом.



АКТ № \_\_\_\_\_

**на страховую выплату по страхованию медицинских и иных  
непредвиденных расходов лиц, выезжающих с места  
постоянного проживания**

Настоящий акт составлен в \_\_\_\_\_ филиале  
«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 200\_г. представителем ОАО «Военно-страховая компа-  
ния» \_\_\_\_\_

**1. Акт составлен на основании следующих документов:**

1.1. Заявление на страховую выплату поступило от

\_\_\_\_\_ «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 200\_г.

**2. На основании представленных документов установлено:**

2.1. \_\_\_\_\_ был(а) застрахован(а) по Страхово-  
му полису № \_\_\_\_\_ от «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 200\_г., срок страхо-  
вания: с \_\_\_\_\_ по \_\_\_\_\_ Страховая сумма \_\_\_\_\_

2.2. Страховой случай (диагноз): \_\_\_\_\_  
наступил «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 200\_г. в \_\_\_\_\_  
(страна, город)

2.3. Расходы, имевшие место в следствии наступления страхового  
случая и оплаченные самостоятельно:

2.3.1. Медицинские расходы:

– счет врача/мед.учреждения от «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 200\_г. на сумму \_\_\_\_\_

– счет за приобретенные медикаменты от «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 200\_г. на сумму \_\_\_\_\_

– счет за медицинскую транспортировку от «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 200\_г. на сумму \_\_\_\_\_

2.3.2. Прочие расходы:

– счет за телефонные переговоры от «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 200\_г. на сумму \_\_\_\_\_

– счет за такси «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 200\_г. на сумму \_\_\_\_\_

2.4. Застрахованный обращался в Сервисную компанию  
(ДА/НЕТ): \_\_\_\_\_

Причина не обращения: \_\_\_\_\_

### 3. Расчет суммы страховой выплаты:

3.1. В соответствии со страховым полисом, правилами 60.5. и предоставленными документами размер выплаты составляет: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(сумма цифрами, прописью)

### 4. На основании представленных документов принято решение:

4.1. Произвести страховую выплату в размере: \_\_\_\_\_

4.2. Выплату произвести наличным / безналичным путем: \_\_\_\_\_

4.3. Банковские реквизиты \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Акт составил(а): \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /  
(подпись) (ФИО, должность)

Директор филиала: \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /  
(подпись) (ФИО)

В \_\_\_\_\_ филиал  
от \_\_\_\_\_  
Дата \_\_\_\_\_ рождения  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ г.  
Паспорт: серия \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_  
Выдан (кем, когда): \_\_\_\_\_  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 200\_\_ г.  
Проживающего по адресу: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_   
Контактный телефон: \_\_\_\_\_

## ЗАЯВЛЕНИЕ

### на страховую выплату по страхованию медицинских и иных расходов граждан, выезжающих с места постоянного проживания

Прошу Вас произвести страховую выплату по Полису № \_\_\_\_\_  
от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 200\_\_ г. в размере \_\_\_\_\_  
(сумма в валюте цифрами)

В связи с произошедшим « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 200\_\_ г. в \_\_\_\_\_  
(страна, город)

страховым случаем (диагноз): \_\_\_\_\_

Краткое описание произошедшего: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Застрахованный обращался в Сервисную компанию (ДА/НЕТ) \_\_\_\_\_

Причина необращения: \_\_\_\_\_

#### К заявлению прилагаю следующие документы:

1. Оригинал страхового полиса № \_\_\_\_\_ от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 200\_\_ г.
2. Заключение врача/мед. учреждения \_\_\_\_\_
3. Счет от врача/мед учреждения \_\_\_\_\_
4. Рецепты врача \_\_\_\_\_
5. Чеки за купленные лекарства \_\_\_\_\_
6. Счета за такси \_\_\_\_\_
7. Счета за телефонные переговоры \_\_\_\_\_
8. Другие документы \_\_\_\_\_

**Все сведения, изложенные мной, являются достоверными и правдивыми. Я даю разрешение Военно-страховой компании на получение информации от любого врача, у которого я когда-либо консультировался и/или лечился, а также от любой страховой компании, в которую я обращался.**

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 200\_\_ г. \_\_\_\_\_  
(ФИО, подпись)

Лицо, принявшее Заявление и документы: \_\_\_\_\_  
(подпись) \_\_\_\_\_ (ФИО, должность)



### Инструктаж туристов, выезжающих в КНР

Туристу необходимо при себе иметь: общегражданский паспорт серии 41, 43, 44, 99, 50, пассажирскую таможенную декларацию в 2-х экземплярах (в случае вывоза иностранной валюты свыше эквивалентной 3000 долларов США), оформленную на лицо, пересекающее границу РФ, в т.ч. на ребенка (в случае его сопровождения родителями или старшим группы его данные можно внести в их декларации), необходимый набор медикаментов для личного пользования.

Туристы до 18 лет дополнительно берут доверенность (согласие) или заявление от одного из родителей на право сопровождения его руководителем группы, заверенную нотариусом. Если с ребенком выезжает родитель, необходимо иметь вместо доверенности свидетельство о рождении ребенка. Если у родителя неодноименная фамилия с ребенком, необходимо предоставить копию свидетельства о браке или разводе, подтверждающего родство.

Туристы, выезжающие по маршруту в КНР, должны знать, что в поездке могут возникнуть трудности, связанные с транспортным обслуживанием, проживанием, питанием, обменом валюты и т.д. В целях личной безопасности и сохранности здоровья и имущества, охраны окружающей среды, турист обязан соблюдать и выполнять нижеперечисленные правила.

#### Правила пользования автобусом

1. Выполнять требования водителя и ГТГ, связанные с обслуживанием на маршруте.
2. Прибыть к месту посадки в автобус в установленное место сбора и время.
3. Поддерживать в автобусе чистоту и порядок, бережно относиться к оборудованию и имуществу автобуса.
4. Соблюдать тишину при проведении путевой экскурсионной информации и информации, касающейся условий и порядка проведения маршрута.
5. Немедленно извещать водителя автобуса о технической неисправности (загорание, задымление и т.д.).

*Туристу не разрешается:*

- отвлекать водителя, ходить по салону во время движения;
- курить, употреблять спиртные напитки, находиться в нетрезвом виде;
- выбрасывать мусор из окон автобуса;

– провозить огнеопасные, взрывчатые, легковоспламеняющиеся, отравляющие едкие вещества, огнестрельное оружие, колющие и режущие предметы без чехла;

– приводить в действие механизмы для открывания дверей автобуса, кроме ЧС.

**Внимание!!!**

ГТГ, водитель автобуса не несут ответственности за сохранность документов, денег, ручной клади.

За повреждение автобуса или его оборудования виновные (туристы) несут материальную или иную ответственность в установленном законом порядке.

### **Выезд из РФ**

Заполняется пассажирская таможенная декларация в 2-х экземплярах (в случае вывоза иностранной валюты и (или) валюты Российской Федерации в сумме, превышающей в эквиваленте 3 000 долларов США, дорожных чеков в сумме, превышающей в эквиваленте 10 000 долларов США; внутренних ценных бумаг в документарной форме, за исключением случаев вывоза из Российской Федерации ранее ввезенных или переведенных в Российскую Федерацию при соблюдении требований таможенного законодательства Российской Федерации внутренних ценных бумаг или предоставлении таможенной декларации или иного документа, подтверждающего их ввоз или перевод в Российскую Федерацию и (или) при наличии товаров подлежащих обязательному письменному декларированию.

Физическим лицам не разрешается одновременно вывозить из Российской Федерации наличную иностранную валюту и (или) валюту Российской Федерации больше суммы, равной в эквиваленте 10 000 долларов США, за исключением случаев вывоза ранее ввезенной или переведенной в Российскую Федерацию наличной иностранной валюты и (или) валюты Российской Федерации, в пределах, указанных в пассажирской таможенной декларации, подтверждающей ее ввоз в Российскую Федерацию.

### **Российская граница**

#### ***Таможенный контроль***

Туристы по одному подходят к указанному таможенником столу для оформления, где предъявляют:

- заграничный паспорт,
- заполненную пассажирскую декларацию в 2-х экземплярах;
- документы, подтверждающие право на вывоз наличной иностранной валюты и (или) валюты Российской Федерации (на сумму превышающую 10 000 долларов США);

– по просьбе таможенника наличные деньги, дорожные чеки, ценные бумаги, указанные в декларации;

– по просьбе таможенника ручная кладь, багаж.

*Не забывайте* забирать заграничные паспорта после отметки пограничников.

### **Китайская граница**

#### ***Таможенный контроль***

Группа выстраивается по номерам согласно списку туристской группы (для ускорения прохождения) и по одному предъявляют заграничный паспорт для постановки штампа. По просьбе таможенников проводится досмотр личных вещей.

***Запрещается ввоз на территорию КНР:*** неконсервированных продуктов, оружия, наркотиков, порнографии, антиквариата, дорогостоящих мед. препаратов. Подвергаются тщательной проверке распакованные видеокассеты.

*На обратном пути* порядок пересечения границ обратный.

### **Въезд в РФ**

Заполняется пассажирская таможенная декларация в 2-х экземплярах, в случае ввоза наличной иностранной валюты и (или) валюты Российской Федерации, а также дорожных чеков, внешних и (или) внутренних ценных бумаг в документальной форме в сумме, превышающей в эквиваленте 10 000 долларов США), где указывается вся имеющаяся сумма на руках и (или) при наличии товаров подлежащих обязательному декларированию. Также пассажирская таможенная декларация может быть заполнена по Вашему желанию (например, для последующего вывоза валюты из РФ).

### **Российская граница**

#### ***Таможенный контроль***

Туристы по одному подходят к указанному таможенному столу для оформления, где предъявляют:

– заграничный паспорт;

– заполненную пассажирскую декларацию в 2-х экземплярах (в случае необходимости);

– по просьбе таможенника наличные деньги, дорожные чеки, ценные бумаги, указанные в декларации;

– по просьбе таможенника ручная кладь, багаж.

*Не забывайте* забирать заграничные паспорта после отметки пограничников.

### ***Разрешается ввозить на территорию РФ:***

Беспошлинно: 1 раз в месяц багаж, следующий с туристом, весом 35 кг и стоимостью не более 65 000 тыс. рублей, спиртное лицам старше 18 лет не более 2 литров, табачные изделия – 50 сигар, 100 сигарилл, 200 сигарет, 0,25 кг. табака (в случае ввоза табачных изделий только одного вида допускается ввоз 100 сигар, 200 сигарилл, 400 сигарет и 0,5 кг. табака).

***Запрещен ввоз на территорию РФ:*** радиоуправляемых игрушек, косточковых плодов, раций, аэрозолей, лекарственных препаратов (без разрешений и рецептов врача)

### **Правила поведения на железнодорожном транспорте**

#### ***Туристу запрещается:***

- вмешиваться в работу должностных лиц на вокзале и в вагоне;
- перемещаться с полки на полку, нарушать спокойствие пассажиров;
- находиться на электрифицированных участках железной дороги;
- находиться с наружной стороны двери, сидеть или стоять в дверных проемах, высовываться из вагона;
- выходить из вагона без разрешения пограничников;
- выбрасывать мусор из вагона.

### **Правила проживания в гостинице**

При заселении в гостиницу необходимо тщательно проверить наличие постельного белья, наличие и качество инвентаря в номере (полотенца, кружки, пепельницы, термоса), исправность сантехники. В случае обнаружения поломок либо отсутствия вышеперечисленных предметов турист сообщает о нарушении руководителю группы либо представителю китайской стороны. Если при выселении обнаружится недостача или поломка, не имевшая место при вселении, турист оплачивает стоимость недостающего предмета или его ремонт.

В г. Суйфэньхэ, в промежуточном пункте маршрутов «Суйфэньхэ-Муданьцзянь», «Суйфэньхэ-Харбин» и т.п. предоставляются «штабные номера для временного пребывания (без ночевки) и хранения своих вещей на период не более 8 часов.

### **Правила пожарной безопасности**

#### ***Туристу запрещается:***

- загромождать окна, коридоры багажом;
- пользоваться электроприборами;
- заносить в номер и упаковывать в багаж взрывоопасные и горючие вещества;
- курить в лифте, в постели;
- пользоваться лифтом во время пожара;

***Туристу необходимо:***

- жить в гостинице только в составе группы, переселение из номера в номер следует решать только с руководителем группы;
- уходя из номера, выключать свет, телевизор;
- ознакомиться с расположением запасных выходов, расположением огнетушителей.

**Рекомендации по самостоятельному питанию**

***Туристу необходимо:***

- питаться только в ресторанах, специализирующихся на обслуживании российских туристов, рекомендованных руководителем группы;
- употреблять овощи и фрукты после их тщательной обработки;
- употреблять только кипяченую воду, продукты питания, соки, воду только в фабричной упаковке;
- соблюдать элементарные правила личной гигиены;
- иметь при себе необходимый набор медикаментов для личного пользования.

**Рекомендации по предотвращению случаев травматизма**

***Туристу необходимо:***

- соблюдать правила поведения при посещении общественных мест, аттракционов, бассейна, дискотек;
- при посещении роликовых катков соблюдать правила катания, избегать падений;
- при переносе тяжелого неудобного багажа, пользоваться услугами китайских «помогаек»;
- быть внимательным при переходе улицы, следовании пешком.

**Правила поведения туристов на территории КНР**

В течение всего маршрута рекомендуется как можно чаще мыть руки во избежание инфекционных заболеваний.

При возникновении недомогания обязательно сообщить руководителю.

Документы, паспорт передавать только руководителю группы, быть бдительным по отношению к своим документам, денежным средствам.

Турист обязан следовать маршруту туристической поездки. За самостоятельно принятые решения по изменению маршрута руководитель ответственности не несет.

Обязательное условие на маршруте для туриста – сбор группы не менее одного раза в день (место и время определяется руководителем группы) для получения информации о дальнейшей программе и решения возникающих проблем.

Не опаздывать на экскурсии и другие плановые мероприятия.

Быть вежливыми, спокойными, избегать конфликтных ситуаций с гражданами КНР, сомнительных знакомств.

Обмен валюты производить только в банках или специально отведенных для этого местах, за валютные операции на улицах, в магазинах российская и китайская стороны ответственности не несут.

Деньги храните в надежном внутреннем кармане или распределите имеющуюся сумму, определив их в разные места.

Производить расчеты за оказанные вам услуги только после их оказания.

Не покупать товар, продукты с рук, возле вагонов, автобусов.

В случае задержания и привода в полицию следует потребовать вызова представителя принимающей фирмы, российского консульства или представительства.

Турист не должен отвечать на вопросы, подписывать протоколы, бумаги, поддаваться на угрозы, отдавать свои документы.

У ГТГ вы получите визитку гостиницы. Всегда носите ее с собой. Если вы заблудились – можете воспользоваться услугами такси, показав водителю карточку гостиницы, стоимость такси 10 юаней в Харбине, 5 юаней в Суйфэньхэ.

По всем вопросам обращайтесь к представителю фирмы.

**В чрезвычайной ситуации** туристы должны строго следовать указаниям руководителя группы.

**Документы.** Для пересечения границы РФ туристу необходимо при себе иметь: общегражданский паспорт серии 41, 43, 44, 99, 50; справку из банка на вывоз валюты, если сумма валюты, включая стоимость путевки, вывозимой из РФ свыше 3000 долл. США, оформленную на лицо, совершающее путешествие, в т.ч. на ФИО ребенка, необходимый набор медикаментов для личного пользования.

Туристы до 18 лет дополнительно берут доверенность или заявление от одного из родителей на право сопровождения его руководителем группы, заверенную нотариусом. Если с ребенком выезжает родитель, необходимо иметь вместо доверенности свидетельство о рождении ребенка. Если у родителя неодноименная фамилия с ребенком, необходимо предоставить копию свидетельства о браке или разводе, подтверждающее родство.

### **Необходимые сведения**

1. ФИО руководителя группы.
2. Наличие контактных телефонов в случае непредвиденных ситуаций.
3. Время, место посадки.
4. Номер и марку автобуса.
5. Перечень необходимых в дороге принадлежностей:

- личная медаптечка, обязательно препараты против простудных, от расстройства желудка;
- одежда по сезону, с учетом возможности атмосферных осадков;
- надежная, удобная обувь;
- средства личной гигиены (мыло, полотенце, зубная щетка и паста);
- при посещении бассейна – купальный костюм;
- ручка и часы.

**Валюта.** Детям, выезжающим в турпоездку в КНР, достаточно дать на карманные расходы (напиток, мороженое, фрукты, игральные автоматы, роликовый каток), без покупок товаров и сувениров, 5 долларов США в день. Если поездка 7 дней, около 35–40 долларов США.

В Суйфэньхэ туристы безболезненно смогут поменять на юани как рубли, так и доллары. Выгоднее обменивать в КНР доллары США. Для прохождения таможни вы заполняете таможенную декларацию, где указываете количество валюты. Так, включая долларовую часть путевки и деньги на личные расходы, турист имеет право вывозить из РФ не более 3000 долл. США. Если сумма превышает 3000 долл. США турист должен иметь для предоставления таможене справку из банка, выписанную на ФИО ребенка (по загранпаспорту) на приобретение валюты с правом вывоза за границу.

Вывоз рублей за границу ограничен суммой до 41 750 руб., обмен свободный и купюры более привычны для детей. Поэтому предоставляем право выбора, в каком виде у детей будут деньги на руках, родителям.

**Одежда.** Необходимо подойти к подбору гардероба в поездку. В зимний период, в связи с низкими температурами  $-25-30^{\circ}\text{C}$  особое внимание надо уделить подбору теплой удобной обуви, теплой одежды, обязательно наличие шапки, рукавиц.

Весна, осень – куртка, кофта, шерстяная шапочка.

Летом – шерстяная кофта, зонт.

Рекомендуем иметь сменное белье, купальные принадлежности для посещения бассейна, обязательно мыло, полотенце, туалетные принадлежности. Не стоит брать мнущиеся вещи, так как не в каждой гостинице есть утюг. Советуем обратить особое внимание на удобную и легкую обувь.

В путешествии будет полезен фотоаппарат. Стоимость пленки и распечатка дешевле, чем в РФ.

Учитывая, что выезд в поездку ранним утром и первый прием пищи – обед, советуем взять в дорогу сухой завтрак, рассчитанный на то, что продукты будут съедены до приезда в Суйфэньхэ, так как санитарный китайский контроль продукты питания не пропускает. Желаящие могут взять с собой разовую вилку.

Так как наиболее употребляемым напитком в Китае является зеленый чай, многие туристы страдают от отсутствия привычного черного чая и кофе. Поэтому советуем взять одноразовый чай и кофе.

Не рекомендуем давать ребенку, следующему самостоятельно, дорогостоящие вещи, золотые изделия, видеоаппаратуру во избежание неприятностей в случае потери.

### **Особенно обращаем внимание!**

**Личная медаптечка.** Если у ребенка имеются хронические заболевания или ребенок постоянно пользуется определенными лекарственными препаратами, родителям обязательно необходимо подобрать комплект лекарственных препаратов для своего ребенка, подробно ознакомить ребенка с правилами пользования ими. Если ребенок плохо переносит дорогу (укачивается), то рекомендуем приобрести таблетки от укачивания, проконсультировавшись в ближайшей аптеке. Дополнительно оговорить с детьми вопросы личной гигиены и отдельно остановиться на предупреждении желудочно-кишечных инфекций, самодисциплины и внимательного отношения к своему здоровью.

Гид группы перед отъездом обязательно проводит инструктаж детей о проведении обязательных мероприятий личной гигиены, о возможных путях заболевания, симптомах наиболее распространенных болезней (дизентерия, холера, отравление, понос).

Дети должны знать, что в случае недомогания они обязательно должны сообщить руководителю группы о болезни, о принимаемых лекарствах или о необходимых для приема при данном заболевании. Ни в коем случае не заниматься самолечением.

Кроме того, ответственность за жизнь и здоровье детей несет руководитель группы, поэтому отдельно предупредить детей о правилах поведения и решении всех вопросов только с разрешения руководителя.

**Страхование.** Все выезжающие в поездку туристы страхуются от несчастных случаев и болезней, являющимися последствиями несчастного случая (кроме хронических) на сумму 5000 рублей. Страховой взнос входит в стоимость русской части путевки. При наступлении страхового случая (несчастного случая) помощь оказывается в Китае. При возвращении на Родину возмещаются убытки и оплачиваются последствия (лечение, больничный).

**На маршруте.** Серьезно с огромным вниманием отнестись к сохранности документов. После прохождения границы внимательно и спокойно убрать паспорт, запомнить его местонахождение. В КНР не оставлять без внимания вещи, денежные средства, документы.

Распорядок дня доводится до сведения туристов каждый день утром. В случае изменения маршрута об этом сообщается всему коллективу. Изменение маршрута самовольно детям запрещается.



**Суйфэньхэ.** Обязательно соблюдение правил личной гигиены (как можно чаще мыть руки), так как вероятность заражения чесоткой, желудочно-кишечными инфекциями велика.

При поселении в гостиницу обязательно заполните визитки гостиницы. В случае задержания или ареста следует немедленно потребовать вызова представителя принимающей фирмы, руководителя группы, представителя посольства. Ни в коем случае не отдавать паспорт, деньги, не отвечать на вопросы, не подписывать протоколы до прибытия руководителя и переводчика.

Выполняйте правила поведения туристов на территории КНР, зачитанные руководителем группы.

**Деньги.** После поселения в гостиницу группа организованно под наблюдением руководителя и переводчика проводит обмен рублей и долларов на местную валюту.

Оплата долларовой стоимости путевки происходит в принимающей китайской фирме. Для исключения возможности оплаты поддельными купюрами советуем записывать номера купюр.

Носить деньги необходимо в нагрудном кармане или в натальной сумке, ибо на китайских рынках «задний карман – это не ваш карман». Лучше всего крупные деньги принародно не показывать и рассчитываться мелкими купюрами.

В путешествии не носите дамскую сумочку на плече: ее могут сорвать хулиганы мотоциклисты. И уж ни в коем случае не кладите все деньги в одно место – имейте потайное место, откуда нельзя будет вынуть столь нужные в путешествии деньги.

**Как спланировать свои расходы.** В путевке, предоставляемой турфирмой, как правило, оплачены все экскурсии и развлечения, внесенные в программу поездки. На усмотрение родителей ребенку будет выделена некоторая сумма денег. Эти деньги советуем распределить заранее и записать, из расчета наших предложений: 5 долларов в день плюс деньги на покупки, которые можно потратить в первый день г. Суйфэньхэ. Если на обратном пути будет время, в г. Суйфэньхэ крупные покупки лучше совершать в конце путешествия.

**Торговля.** Торговые предприятия не имеют единого графика работы. Но как правило, универмаги работают с 9.00 до 18.00, подземные рынки с 8.00 до 17.00, продуктовые рынки работают с 8.00 до 19.00. Существуют специальные ночные рынки для любителей торговых рядов.

Не стоит покупать за ту цену, которую вам назвали. Она завышена минимум на 20% (бывает и на все 100), поэтому торгуйтесь, а деньги передавайте продавцу только после покупки товара.

Цзинь – мера веса в Китае – равен 500 граммам, поэтому если вам сказали, что яблоки стоят 3 юаня, то это цена за полкило.

Уважаемые дамы! Если продавец говорит вам, что вы необыкновенно красивы – не верьте. Так в Китае усыпляют бдительность милых покупательниц.

**Общение.** Будьте вежливы, спокойны и никогда не вступайте в разговоры, в пререкания с местными представителями власти. Китайцы – довольно назойливы, поэтому, чтобы обратиться к кому-либо за помощью, в толпе надо отыскать интеллигентного китайца, желательно постарше. Если вам повезет, то он может говорить по-русски. В противном случае вас окружит толпа и громогласно будет вас обсуждать. Здесь главное не спастись и проявить собственное достоинство. По отношению к китайцам противопоказано делать резкие выпады, иначе могут даже ударить.

Если вы твердо решили, выехав за рубеж, заняться там противозаконной деятельностью, узнайте заранее, что «у них» за это бывает, дабы потом напрасно не жаловаться.

**Поезд в КНР.** Перед выходом на вокзал запомните номер вагона и места, порядок посадки. При ожидании на вокзале и в других общественных местах сумки нужно складывать в центр группы и внимательно следить за ними, обеспечивая сохранность.

**Гостиница.** При расселении турист должен проверить наличие и целостность инвентаря и оборудования в номерах. Предупредить туристов о личной материальной ответственности за сохранность.

*Обязательно получить визитки гостиницы, которые необходимо постоянно иметь при себе.* В случае, если вы отстали от группы, то, показав визитку водителю такси, вы сможете добраться до гостиницы, где необходимо находиться до установления связи с группой.

**Питание.** Одно блюдо в Китае готовится из расчета на несколько человек. Поэтому, если вас четверо, не заказывайте четыре порции – одной порции хватит и еще останется. Перед тем как делать заказ, обязательно договоритесь о стоимости. В китайских ресторанах можно торговаться. Если блюдо, заказанное вами, окажется вполне съедобным, непременно запишите название, чтобы в следующий раз показать официанту.

Постоянно помните о соблюдении правил личной гигиены. Необходимо исключить покупку продуктов, готовящихся на улицах, напитков без фабричной упаковки, мороженого в виде замороженного морса без упаковки, фруктов и овощей. При появлении симптомов заболевания обязательно обратиться к руководителю. Не занимайтесь самолечением.

**Экскурсионные объекты.** Дисциплина и самодисциплина в условиях многодневной поездки основное условие обеспечения безопасности.

**Посещение парков и аттракционов.** При входе в парк обратить внимание на зрительный ориентир возле выхода из парка, по которому в

дальнейшем можно вернуться к автобусу. По плану сориентируйтесь о маршруте следования группы и путях возвращения к точке сбора. Соблюдайте правила поведения в парке (прогуливаться по отведенным местам, аллеям, тропам; при прогулках на лодках не купаться, правильно осуществлять управление). При посещении аттракционов выполняйте требования служащих и меры безопасности.

**Посещение роликового катка.** Ограничить количество вещей. На входе каждый турист получает входной билет и одноразовые носки. У стойки снимите обувь и наденьте одноразовые носки.

Поставив обувь на стойку и показав билет, назовите размер обуви, после чего вам выдадут роликовые коньки. Для уменьшения риска получения травм необходимо соблюдать меры безопасности:

- катание осуществлять только в одном направлении по кругу;
- при падении не хвататься за мимо проезжающих;
- для начинающих советуем сделать 5–10 кругов, держась за перила;
- при катании корпус наклонять немного вперед, переноса центр тяжести, для более безопасного падения в случае столкновения;
- не играть в пятнашки, не задевать катающихся;
- при сильном ушибе прекратить катание и сообщить руководителю.

**Посещение ночной дискотеки.** Отсутствие света ограничивает видимость, следует проявлять внимание во время передвижения по дискотеке, в частности при спуске по лестницам. Ограничить общение с малознакомыми людьми.

**Посещение аквапарка или бассейна.** Некоторые советы, которые обезопасят вас от травм:

- при катании с водных горок, лежа, голову придерживать руками в замок;
- не умеющим плавать не купаться в глубоком бассейне;
- после съезда с горки необходимо, вынырнув, отойти в сторону и выйти из бассейна;
- при судорогах покинуть воду и растереть ногу.

**Такси.** Во всех крупных городах Китая сегодня нет проблем с поиском такси. Они ждут вас у отелей, их можно поймать на улице или вызвать по телефону. Все такси должны иметь таксометры. В каждом городе существует твердая такса, зависящая от класса машины и указываемая на заднем стекле такси. В ночное время и за городской чертой тариф может быть повышен. Иногда за проезд по некоторым улицам (например новым магистралям) взимается дополнительная плата. Полицейские, как правило, не говорят на иностранных языках, но понимают названия главных достопримечательностей. Каждый турист при поселении получает визитную карточку гостиницы, с которой он не должен расставаться. Отправляясь куда-либо самостоятельно, попросите переводчика написать название, интересующего вас объекта, по-китайски.

Показав таксисту название, вы благополучно доберетесь до нужного места.

Движение на дорогах Китая крайне беспорядочно и неорганизовано. Китайские улицы оставляют незабываемое впечатление, потому что подача звуковых сигналов водителями обозначает «Спокойно двигайся дальше, я тебя заметил и не задавлю», а видят все китайские водители достаточно хорошо. Кроме того, в Китае нет привычных нам правил дорожного движения. Поэтому для российского туриста движение транспорта кажется хаотичным. Будьте внимательны на дорогах!

На маршруте при движении по проезжим дорогам руководитель должен вести группу цепочкой по обочине навстречу движущемуся транспорту, первым и замыкающим должен идти взрослый. Если группа большая, то можно разделить на подгруппы со старшим во главе.

**Фотографирование.** Фотографировать в музеях, храмах и многих других культурно-исторических объектах либо запрещено вообще, либо за это взимается дополнительная плата, при этом запрет на съемку видеокамерой гораздо строже, а плата за разрешение выше. Запрещено фотографировать любые военные объекты и стратегические сооружения, к числу которых относятся аэропорты, вокзалы и мосты, но этот запрет мало кто воспринимает всерьез. Тем не менее, собираясь сфотографировать кого-либо, спросите у него разрешения на это, прежде чем щелкать затвором.

**Телефон.** Междугородние телефонные переговоры можно заказать из номера через оператора, при этом обязательно оплачивается 3-минутный разговор, но при этом тарифы довольно высоки. Поэтому лучше звонить на родину из почтовых или телеграфных отделений. Телефонные переговоры с местным абонентом лучше вести из номера гостиницы (бесплатно), предварительно для выхода в город, набрав требуемую цифру (обычно ноль). Номер городского справочного бюро 114. В Китае вместо принятого в Европе «Алло», употребляют «Вэй?», в ответ может прозвучать радостное «Вэй». Старайтесь не вести переговоры с 12 до 14 часов дня – это обеденный перерыв.

**Перенос багажа.** Соизмерьте количество покупаемых подарков и вещей с вашими физическими возможностями. Помните о необходимости переноса багажа самостоятельно с учетом быстрого темпа движения. Перед отъездом проконтролируйте целостность сумок и замков, крепость стенок. Если есть сомнения, можно обшить сумки, укрепить клейкой лентой.

Руководитель группы должен иметь запас времени перед выходом на вокзал предложить туристам переносить багаж в несколько этапов.

В идеальном случае, по возможности, ограничьте объем и вес багажа.

**Экстренные случаи.** При возникновении экстренных ситуаций в КНР обращайтесь по телефонам:

- |                                    |       |
|------------------------------------|-------|
| – полиция                          | – 110 |
| – пожарная служба                  | – 119 |
| – скорая помощь                    | – 120 |
| – транспортные катастрофы          | – 122 |
| – международная телефонная станция | – 108 |

(отвечают по-английски).

### **Въезд в РФ**

Заполняется пассажирская таможенная декларация в 2-х экземплярах, в случае ввоза наличной иностранной валюты и (или) валюты Российской Федерации, а также дорожных чеков, внешних и (или) внутренних ценных бумаг в документарной форме в сумме, превышающей в эквиваленте 10 000 долларов США), где указывается вся имеющаяся сумма на руках и (или) при наличии товаров подлежащих обязательному декларированию. Также пассажирская таможенная декларация может быть заполнена по Вашему желанию (например, для последующего вывоза валюты из РФ).

### **Российская граница**

#### ***Таможенный контроль***

Туристы по одному подходят к указанному таможенному столу для оформления, где предъявляют:

- заграничный паспорт;
- заполненную пассажирскую декларацию в 2-х экземплярах (в случае необходимости);
- по просьбе таможенника наличные деньги, дорожные чеки, ценные бумаги, указанные в декларации;
- по просьбе таможенника ручная кладь, багаж.

Не забывайте забирать заграничные паспорта после отметки пограничников.

#### ***Разрешается ввозить на территорию РФ:***

Беспошлинно: 1 раз в месяц багаж, следующий с туристом, весом 35 кг и стоимостью не более 65 000 тыс. рублей, спиртное лицам старше 18 лет не более 2 литров, табачные изделия – 50 сигар, 100 сигарилл, 200 сигарет, 0,25 кг. табака (в случае ввоза табачных изделий только одного вида допускается ввоз 100 сигар, 200 сигарилл, 400 сигарет и 0,5 кг. табака).

***Запрещен ввоз на территорию РФ:*** радиоуправляемых игрушек, косточковых плодов, раций, аэрозолей, лекарственных препаратов (без разрешений и рецептов врача).

## **О ПЕРЕЧНЕ ТОВАРОВ, ПОДЛЕЖАЩИХ В СООТВЕТСТВИИ С ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВОМ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ ДЕКЛАРИРОВАНИЮ В ПИСЬМЕННОЙ ФОРМЕ**

1. Ввозимые товары, общая стоимость которых превышает 65 тыс. рублей и(или) общий вес которых превышает 35 кг.

2. Вывозимые драгоценные металлы золото, серебро, платина и металлы платиновой группы – палладий, иридий, рутений и осмий в любом виде и состоянии, за исключением временно ввозимых (вывозимых) ювелирных, других бытовых изделий и их лома.

3. Вывозимые драгоценные камни <\*> (бриллианты, рубины, изумруды, сапфиры и александриты, а также природный жемчуг в сыром (естественном) и обработанном виде), ввозимые природные алмазы, за исключением временно ввозимых (вывозимых) ювелирных, других бытовых изделий и их лома.

4. Оружие (устройства и предметы, конструктивно предназначенные для поражения живой или иной цели, подачи сигналов).

5. Боеприпасы (предметы вооружения и метаемое снаряжение, предназначенное для поражения цели и содержащее разрывной, метательный, пиротехнический или вышибной заряды, либо их сочетание).

6. Взрывчатые вещества (вещества, которые при определенных видах внешнего воздействия способны на очень быстрое самораспространяющееся химическое превращение с выделением тепла и образованием газов).

7. Наркотические средства (вещества синтетического или естественного происхождения, препараты, растения, включенные в Перечень наркотических средств, психотропных веществ и их прекурсоров, подлежащих контролю в Российской Федерации, в соответствии с законодательством Российской Федерации, международными договорами Российской Федерации, в том числе Единой конвенцией о наркотических средствах, 1961), психотропные вещества (вещества синтетического или естественного происхождения, препараты, природные материалы, включенные в Перечень наркотических средств, психотропных веществ и их прекурсоров, подлежащих контролю в Российской Федерации, в соответствии с законодательством Российской Федерации, в соответствии с законодательством Российской Федерации, в соответствии с законодательством Российской Федерации, международными договорами Российской Федерации, в том числе Конвенций о психотропных веществах, 1971), а также их аналоги.

8. Вывозимые культурные ценности:

- а) исторические ценности, в том числе, связанные с историческими событиями в жизни народов, развитием общества и государства, историей науки и техники, а также относящиеся к жизни и деятельности выдающихся личностей (государственных, поли-

- тических, общественных деятелей, мыслителей, деятелей науки, литературы, искусства);
- б) предметы и их фрагменты, полученные в результате археологических раскопок;
  - в) художественные ценности, в том числе:
    - картины и рисунки целиком ручной работы на любой основе и из любых материалов;
    - оригинальные скульптурные произведения из любых материалов, в том числе рельефы;
    - оригиналы художественные композиции и монтажи из любых материалов;
    - художественно оформленные предметы культового назначения, в частности иконы;
    - гравюры, эстампы, литографии и их оригинальные печатные формы;
  - г) произведения декоративно-прикладного искусства, в том числе художественные изделия из стекла, керамики, дерева, металла, кости, ткани и других материалов;
  - д) изделия традиционных художественных народных промыслов;
  - е) составные части и фрагменты архитектурных, исторических, художественных памятников и памятников монументального искусства;
  - ж) старинные книги, издания, представляющие особый интерес (исторический, художественный, научный и литературный), отдельно или в коллекциях;
  - з) редкие рукописи и документальные памятники;
  - и) архивы, включая фото-, фоно-, кино-, видеоархивы;
  - к) уникальные и редкие музыкальные инструменты;
  - л) почтовые марки, иные филателистические материалы, отдельно или в коллекциях;
  - м) старинные монеты, ордена, медали, печати и другие предметы коллекционирования;
  - н) редкие коллекции и образцы флоры и фауны, предметы, представляющие интерес для таких отраслей науки, как минералогия, анатомия и палеонтология;
  - о) другие движимые предметы, в том числе копии, имеющие историческое, художественное, научное или иное культурное значение, а также взятые государством под охрану как памятники истории и культуры.
9. Ядовитые и отравляющиеся вещества, а также лекарственные средства, употребление которых в дозах, превышающих рекомендуемые, или недозволенным путем может причинить вред здоровью чело-

века либо привести к его смерти (снотворное, обезболивающие и другие лекарственные средства).

10. Изделия, приборы, оборудования, содержащие радиоактивные вещества.

11. Объекты дикой флоры и фауны, находящиеся под угрозой исчезновения, их части и полученная из них продукция.

12. Радиэлектронные средства и высокочастотные устройства, за исключением двух штук пользовательского (оконечного) оборудования стандарта GSM 900/1800, NMT450 и IMT-MC(cdma2000).

13. Печатная продукция, кино-, фото- и видеоматериалы, составляющие служебную и(или) государственную тайну.

14. Товары, информация, результаты интеллектуальной деятельности, которые могут быть использованы при создании оружия массового поражения, средств его доставки, иных видов вооружения и военной техники.

15. Продукция военного назначения.

16. Специальные технические средства для негласного получения информации.



# ФЕДЕРАЛЬНАЯ ТАМОЖЕННАЯ СЛУЖБА

## ПИСЬМО

от 26 июля 2005 г. N 01-06/25300

### О ПОРЯДКЕ ПЕРЕМЕЩЕНИЯ ВАЛЮТЫ И ЦЕННЫХ БУМАГ

В связи с принятием Федерального закона от 18 июля 2005 г. № 90-ФЗ «О внесении изменений в некоторые законодательные акты Российской Федерации» (опубликован в «Российской газете» 20 июля 2005 года, № 156) при осуществлении таможенного оформления и таможенного контроля перемещаемой физическими лицами наличной иностранной валюты, валюты Российской Федерации, дорожных чеков, а также внешних и внутренних ценных бумаг в документарной форме, с 31 июля 2005 года прошу руководствоваться следующими положениями указанного Закона:

1. При единовременном ввозе в Российскую Федерацию физическими лицами – резидентами и физическими лицами – нерезидентами (далее – физические лица) наличной иностранной валюты и (или) валюты Российской Федерации, а также дорожных чеков, внешних и (или) внутренних ценных бумаг в документарной форме в сумме, превышающей в эквиваленте 10 000 долларов США, ввозимая наличная иностранная валюта и (или) валюта Российской Федерации, а также дорожные чеки, внешние и (или) внутренние ценные бумаги в документарной форме подлежат декларированию таможенному органу путем подачи письменной таможенной декларации на всю сумму ввозимой наличной иностранной валюты и (или) валюты Российской Федерации, а также дорожных чеков, внешних и (или) внутренних ценных бумаг в документарной форме.

2. Физические лица имеют право единовременно вывозить из Российской Федерации наличную иностранную валюту и (или) валюту Российской Федерации в сумме, равной в эквиваленте 10 000 долларов США или не превышающей этой суммы. При этом не требуется представление в таможенный орган документов, подтверждающих, что вывозимая наличная иностранная валюта и (или) валюта Российской Федерации была ранее ввезена или переведена в Российскую Федерацию либо приобретена в Российской Федерации.

3. При единовременном вывозе из Российской Федерации физическими лицами наличной иностранной валюты и (или) валюты Российской Федерации в сумме, равной в эквиваленте 3 000 долларов США или не превышающей этой суммы, вывозимая наличная иностранная валюта и (или) валюта Российской Федерации не подлежит декларированию таможенному органу путем подачи письменной таможенной декларации.

4. При одновременном вывозе из Российской Федерации физическими лицами наличной иностранной валюты и (или) валюты Российской Федерации в сумме, превышающей в эквиваленте 3000 долларов США, вывозимая наличная иностранная валюта и (или) валюта Российской Федерации подлежит декларированию таможенному органу путем подачи письменной таможенной декларации на всю сумму вывозимой наличной иностранной валюты и (или) валюты Российской Федерации.

5. Одновременный вывоз из Российской Федерации физическими лицами наличной иностранной валюты и (или) валюты Российской Федерации в сумме, превышающей в эквиваленте 10 000 долларов США, не допускается, за исключением случаев вывоза ранее ввезенной или переведенной в Российскую Федерацию наличной иностранной валюты и (или) валюты Российской Федерации, в пределах, указанных в таможенной декларации или ином документе, подтверждающем ее ввоз или перевод в Российскую Федерацию.

Обращаем внимание, что пересылка иностранной валюты и (или) валюты Российской Федерации в Российскую Федерацию не является основанием для ее последующего вывоза с территории Российской Федерации при вывозе указанной валюты сверх норм, установленных ч. 3 ст. 15 Федерального закона от 10.12.2003 г. № 173-ФЗ «О валютном регулировании и валютном контроле» (в редакции Федеральных законов от 29.06.2004 г. № 58-ФЗ и от 18.07.2005 г. № 90-ФЗ) (далее – Федеральный закон).

6. Обязательное декларирование таможенному органу вывозимых физическими лицами из Российской Федерации дорожных чеков путем подачи письменной таможенной декларации производится в случае их одновременного вывоза из Российской Федерации в сумме, превышающей в эквиваленте 10 000 долларов США. В иных случаях письменное декларирование вывозимых из Российской Федерации дорожных чеков производится по желанию физического лица.

7. Перерасчет перемещаемой через таможенную границу Российской Федерации иностранной валюты, валюты Российской Федерации, дорожных чеков, внешних и (или) внутренних ценных бумаг в документарной форме в доллары США осуществляется по официальному курсу, устанавливаемому Центральным банком Российской Федерации на день декларирования таможенному органу. Для целей декларирования таможенному органу внешних и (или) внутренних ценных бумаг в документарной форме в соответствии с ч. 5 ст. 15 Федерального закона принимается:

1) для эмиссионных ценных бумаг – номинальная стоимость ценных бумаг;

2) для иных ценных бумаг, удостоверяющих право на получение валюты Российской Федерации или иностранной валюты, – соответст-

вующая сумма в валюте Российской Федерации или иностранной валюте, право на получение которой удостоверяет указанная ценная бумага.

Прошу организовать своевременное информирование физических лиц, пересекающих таможенную границу Российской Федерации, об изменении правил перемещения наличной иностранной валюты, валюты Российской Федерации, дорожных чеков, а также внешних и внутренних бумаг в документарной форме

## КВАЛИФИКАЦИОННЫЕ ТРЕБОВАНИЯ

(профессиональные стандарты) к основным  
должностям работников туристской индустрии

Утверждено Министерством труда  
Постановление № 8 от 17.05.99 г.  
(извлечение <sup>1</sup>)

Сектор	Туристская деятельность
Подсектор	Турагентство
Номер квалификационных требований	1.1
Направление деятельности работников	Предоставление информации клиентам, работа с клиентами, бронирование и оформление билетов, продажа тура, маркетинг и реклама, работа с туроператорами, выполнение административных функций

Наименование должностей	Первый квалификационный уровень	Второй квалификационный уровень
1	2	3
	Агент по бронированию Агент по продажам Агент по выездному туризму Агент по въездному и внутреннему туризму Ассистент по формированию тургрупп Референт Секретарь Кассир Стажер Курьер	Менеджер по направлению Менеджер по бронированию и продажам Менеджер по маркетингу и рекламе Менеджер по работе с клиентами Менеджер по связям с общественностью Менеджер по кадрам Руководитель тургруппы Бухгалтер

<sup>1</sup> Полную версию настоящего документа можно получить в электронном виде на ФДОТГ ВГУЭС (Гоголя, 41, т./ф.: 40-41-13; e-mail: Irina.Kasiyanenko@vvsu.ru)

Требуемый уровень образования	Первый квалификационный уровень	Второй квалификационный уровень
	Квалификация бакалавра Среднее специальное образование Профессиональные курсы	Квалификация «дипломированный специалист» Квалификация бакалавра Среднее специальное образование

Перечень должностных обязанностей для первого и второго квалификационных уровней	
Должностные обязанности	Квалификационный уровень
1. Работа с российской и иностранной клиентурой (на языке основной клиентуры)	1 и 2
2. Подготовка и организация работы офиса	1 и 2
3. Обеспечение канцтоварами и расходными материалами	1
4. Ведение делопроизводства (работа с компьютерной файловой системой)	1 и 2
5. Использование в работе офисной оргтехники (телефон, факс, ксерокс, персональный компьютер)	1 и 2
6. Ведение деловой корреспонденции	1 и 2
7. Использование специализированной справочной литературы	1* и 2
8. Предоставление информации клиентам	1* и 2**
9. Оформление турпакета	1* и 2
10. Бронирование услуг, их подтверждение и оформление	1* и 2
11. Ведение отчетности	1 и 2
12. Сбор и обработка статистики	1* и 2
13. Маркетинг и реклама	2**
14. Продажа туристского продукта	2**
15. Работа с жалобами клиентов	2**
16. Завершение работы и подготовка к новому рабочему дню в офисе	1 и 2

## ПРАВИЛА ПЕРЕСЕЧЕНИЯ ГРАНИЦЫ НЕСОВЕРШЕНОЛЕТНИМИ ДЕТЬМИ

В нашей стране все чаще «дети» выезжают за границу не только в сопровождении взрослых, но и одни. Вместе с тем, о порядке выезда несовершеннолетних за пределы России, а также о правилах оформления соответствующих документов сотрудники туристских фирм и их представители – гиды туристских групп не всегда осведомлены в полном объеме.

*Порядок выезда за границу несовершеннолетних.* При выезде ребенка за границу в сопровождении одного из родителей, нотариально заверенного согласия второго родителя для прохождения паспортного контроля сейчас не требуется, достаточно наличие свидетельства о рождении. То же правило действует в отношении усыновителя. Нотариально заверенное согласие второго родителя требуется для получения визы в посольствах ряда стран. В случае, если ребенок выезжает в сопровождении доверенных лиц, требуется нотариально заверенное согласие обоих родителей на выезд ребенка с указанием срока выезда и название государства (или ряда государств), которое он намерен посетить.

Документы необходимые для выезда родителей (матери) вместе с ребенком за границу. Если фамилия родителя, с которым выезжает ребенок, не совпадает с фамилией ребенка (например, фамилия матери была изменена по отношению к фамилии, указанной в свидетельстве о рождении, в связи со вторым браком) необходимо взять с собой свидетельство о рождении ребенка, свидетельство о браке и российский паспорт, в который вписан ребенок для исключения недоразумений на границе.

*Выезд несовершеннолетнего без согласия одного из родителей.* Если один из родителей, усыновителей, опекунов или попечителей заявит о своем несогласии на выезд из России несовершеннолетнего, вопрос можно будет решить в судебном порядке в соответствии с Российским законодательством.

*Родители находятся на границе. Порядок оформления их согласия на приезд несовершеннолетнего ребенка к ним.* Согласно Венской конвенции о консульских сношениях (п. “f” абз.1 ст.5), согласие родителей можно заверить в российском консульстве в стране их пребывания.

*В каких случаях согласия на выезд несовершеннолетнего не требуется?*

В случае смерти одного или обоих родителей. При этом необходимо предъявить свидетельства о смерти, оформление в органах ЗАГСа.

Если имеется специальная книжка (прежнее название «книжка матери-одиночки») – в случае юридического отсутствия отца ребенка.

Если место нахождения отца не установлено, необходимо решение суда о признании его умершим или безвестно отсутствующим.

Если имеется документ о лишении родительских прав.

*До какого возраста ребенок может выезжать за границу без своего паспорта в сопровождении одного из родителей?* В соответствии с инструкцией о порядке оформления и выдачи паспортов гражданам РФ, для выезда из России и въезда в нее, гражданин, не достигший 14 лет, может быть вписан в паспорт родителей.

С какого возраста фотография ребенка вклеивается в паспорт родителя? По общему правилу – с шести лет, независимо от срока окончания действия паспорта. Однако требования отдельных посольств могут содержать и более ранний срок. Фотография должна быть заверена печатью.

*С какого момента можно оформлять загранпаспорт ребенку?* Несовершеннолетнему гражданину РФ со дня его рождения и до достижения 18-летнего возраста паспорт выдается по письменному заявлению хотя бы одного из родителей, усыновителей, опекунов или попечителей.

Как оформить загранпаспорт на ребенка? Законные представители граждан, не достигших восемнадцатилетнего возраста, оформляют заявления от своего имени с указанием сведений о получателе паспорта (ребенке). В пункте 14 формы указываются сведения о выезжающем несовершеннолетнем гражданине. Представителям необходимо предъявить свой основной документ, удостоверяющий личность (паспорт и т.д.), а так же документы, подтверждающие их права законного представителя.

На несовершеннолетних, достигших четырнадцатилетнего возраста, представляется их паспорт. Копии свидетельства о рождении могут заверяться сотрудниками органов внутренних дел, принимающих заявления при предъявлении подлинного свидетельства (пункт 2.2. Инструкции о порядке оформления и выдачи паспортов гражданам Российской Федерации).

Одному из родителей ребенка, не достигшего 14 лет, необходимо оформить заявление в соответствии с установленной формой. Необходимо узнать анкетные данные не только ребенка, но и родителя. Анкета заверяется по месту работы либо, если родитель не работает, по месту жительства. К заявлению прикладываются свидетельства о рождении ребенка, паспорт и трудовая книжка родителя (или заверенная ксерокопия).

*Ответственность за несовершеннолетних путешественников?* Ответственность за жизнь и здоровье несовершеннолетних, выезжающих из России, возлагается на родителей, усыновителей, опекунов или попечителей. Если ребенка сопровождает доверенное лицо, то родители в обязательном порядке должны дать письменное согласие (не доверенность) формулировка которого звучит так: «Мы (имена), даем согласие, чтобы (такой-то) проживающий... паспорт...» и т.д. В случае, если несовершеннолетний едет без сопровождения, на период поездки ответственность за его жизнь и здоровье возлагается на перевозчика.

**ТЕРМИНЫ**

**1. Индустрия гостеприимства (питание и размещение)**

Термин	Расшифровка
<i>1.1. Размещение</i>	
DBL	2-местный номер с одной большой двуспальной кроватью
TWIN	2-местный номер с двумя отдельными кроватями
SGL	одноместный номер
EXB (extra bed)	дополнительная кровать
Tripl	трехместный номер
ch	маленький ребенок, например 2-6 лет
CH	большой ребенок, как правило, до 12 лет, но в ряде отелей – до 15 лет
Sc	маленький ребенок + 1 взрослый
SC	большой ребенок + 1 взрослый
Dc	маленький ребенок + 2 взрослых
DC	большой ребенок + 2 взрослых
DBL + 2CHD (2-6)	двое взрослых + 2 детей от 2-6 лет
2 ADL + 2 CHD (2-6) (2-12)	2 взрослых + 2 детей от (первый ребенок от 2-6 лет, второй – от 6-12 лет)
2 ADL + 2 CHD (6-12)	2 взрослых + 2 детей от 6-12 лет
Inf (infant)	ребенок 0-2 лет
Qdpl	четырёхместный номер
Tripl + 1 CHD (2-6)	трехместный + ребенок от 2-6 лет (Family room)
3 ad + 1 CHD (2-12)	трехместный + ребенок от 6-12 лет (Family room)



3ad + 2ch (2-6)	трехместный + 2 детей от 2–6 лет (Family room)
3 ad + 2ch (2-12) (2-6)	трехместный + 2 детей: первый ребенок 2–12 лет, второй – 2–6 лет (Family room)
3 ad + 2ch (2-12)	трехместный + 2 детей 2–12 лет (Family room)
4ad + 1ch (2-5)	четыrehместный + 1 ребенок 2–5 лет
4ad + 1ch (6-12)	четыrehместный + 1 ребенок 6–12 лет
5ad	пятиместный
BO (bed only)	размещение без питания
<b>1.2. Номера</b>	
1 BDRM	апартаменты с одной спальней
2 BDRM	апартаменты с двумя спальнями
apartment	тип номеров в гостиницах, приближенных к виду современных квартир, имеющих места для приготовления еды (стоимость питания обычно не включается в стоимость номера); двухкомнатная квартира и более с кухней
Balcony room	номер с балконом
BG ( ungalow)	бунгало – отдельная постройка, используемая для размещения туристов, часто предлагается в тропических и южных странах
Cabana	постройка на пляже (или возле бассейна), наподобие бунгало, стоящая отдельно от основного здания и иногда оборудованная как спальня
De Luxe	номера повышенной комфортности
Duplex	двухэтажный номер
Executive floor	один или несколько этажей в отеле с более высоким уровнем обслуживания, а также с дополнительным набором услуг
Family room	семейный номер размером больше стандартного (часто из двух комнат)
honeymoon room	номер для молодоженов
HV (holiday village)	отель, представляющий собой комплекс бунгало

king size bed	королевская кровать (шириной более 180 см)
king Suite	«королевский съют»
MB (main building)	основное здание
New Building	новый корпус
Sitting area	зона для отдыха – часть номера, где располагаются кресла, журнальный столик, иногда также диван
Standart	стандартная комната
Studio	однокомнатный номер, больше стандартного с небольшой низкой перегородкой; или однокомнатная квартира с небольшой кухней, совмещенной с комнатой
Suite	номер повышенной комфортности: как правило, одна комната большой площади, имеет зону для отдыха
suite Executive	как правило, съют с двумя спальнями
suite Junior	номер повышенной комфортности: обычно большая комфортабельная комната с огороженным спальным местом, преобразуемым в гостиную днем
suite Mini	номер улучшенной категории (лучше, чем Superior)
suite Senior	номер повышенной комфортности, как правило, двухкомнатный: гостиная и спальня
Superior	комната большего размера, чем стандартная
Superior Chalet	шале повышенной комфортности
Superior   Main Building	комната большого размера в главном здании
Connected rooms	совмещенные номера, имеющие дверь-проход из одного в другой
<b><i>1.3 Вид из номера</i></b>	
Beach view	вид на пляж
City view	вид на город
Dune view	вид на песок
Front	первая береговая линия
Garden view	вид на сад
Land view	вид на окрестности

Mountain view	вид на горы
Ocean view	вид на океан
Pool view	вид на бассейн
River view	вид на реку
ROH (run of the house)	размещение в отеле без уточнения типа номера и вида из окна
Sea side view (SSV)	боковой вид на море
Sea view	вид на море
Valley view	вид на долину
<b><i>1.4 Питание</i></b>	
Ер (нет)	без питания
ВВ	завтраки
НВ	полупансион
НВ +	расширенный полупансион
FB	полный пансион
FB +	расширенный полный пансион с напитками местного производства во время еды
mini all inclusive	полный пансион с напитками местного производства не только во время еды, но в ограниченном количестве
all inc	питание в течение дня, включая напитки местного производства в неограниченном количестве
ultra all inc	питание в течение дня, включая напитки импортного производства (в том числе спиртные) + дополнительные услуги на усмотрение администрации отеля
Elegance all inc	разновидность ultra all inc
VIP all inc	разновидность ultra all inc
Super All inc	разновидность ultra all inc
De luxe All Inc	разновидность ultra all inc
VC all inc	разновидность ultra all inc
Superior all inc	разновидность ultra all inc
MEGA all	разновидность ultra all inc

Superior all inc VIP Service	разновидность ultra all inc
Royal Class all inc	разновидность ultra all inc
Ultra deluxe all inc	разновидность ultra all inc
Extended all inc	разновидность ultra all inc
Excellent all inc	разновидность ultra all inc
max all inc	разновидность ultra all inc
high class all inc	разновидность ultra all inc
Imperial all inc	разновидность ultra all inc
continental Breakfast	легкий завтрак, состоящий из кофе или чая, сока, булочки, масла и джема
английский завтрак	полный завтрак, обычно включает в себя фруктовый сок, яичницу с ветчиной, тосты, масло, джем и кофе или чай
американский завтрак (american buffet)	аналог континентального завтрака + различные нарезки (колбасы, сыры) и горячие блюда (омлет, сосиски)
питание по меню	ограниченное число блюд из меню, кроме морепродуктов
a-la carte	меню, в котором каждое блюдо указано со своей отдельной ценой

## 2. Индустрия туризма

Термин	Расшифровка
Авиатариф	стоимость перевозки одного пассажира на самолете на определенное расстояние; в международных перевозках различают индивидуальные, групповые, обычные и специальные авиатарифы
Аннуляция	отмена туристической поездки

Багажная квитанция	оформленный авиакомпанией и выдаваемый пассажиру при регистрации багажа официальный документ, подтверждающий, что авиакомпания берет на себя перевозку этого багажа и выдачу его пассажиру по окончании перевозки
Беспошлинный ввоз	пропуск для перевоза через таможенную границу соответствующей страны товаров без обложения их ввозными пошлинами; обычно беспошлинно пропускаются предметы личного обихода в разумных количествах
Бюро обслуживания	бюро в гостинице, осуществляющее разнообразный информационный сервис, валютно-финансовые операции, обеспечение гостей транспортными билетами и билетами для посещения культурно-зрелищных мероприятий, организацию медицинской помощи
Бронирование	предварительное закрепление за определенным туристом (пассажиром) мест в гостиницах или на транспортных средствах, билетов в культурно-зрелищные учреждения на определенную дату
Ваучер	документ, выданный туристической или транспортной фирмой в подтверждение того, что турист оплатил конкретные виды услуг (проживание в гостинице, питание, экскурсионное обслуживание, проезд на транспорте и т.д.) и являющийся основанием для получения этого обслуживания
Виза	специальное разрешение соответствующих органов иностранного правительства на въезд, выезд, проживание или проезд через территорию данного государства
Дорожный чек	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 курсу; банки, выдающие дорожные чеки, гарантируют полный возврат денег в случае утери этих чеков в результате кражи, уничтожения и т.д.
Дьюти-фри (duty free)	система беспошлиной торговли в аэропортах, на бортах самолетов, паромов и других транспортных средств или в отдельных местах, посещаемых иностранцами (как правило, основные товары – сигареты, алкоголь, парфюмерия и сувениры)
Железнодорожный круиз	железнодорожная туристская поездка в течение нескольких дней по круговому маршруту с использованием поезда не только для передвижения, но и для предоставления туристам размещения, питания и т.д. с остановками по маршруту для проведения экскурсий

Замкнутый круговой маршрут	круговой маршрут с транспортировкой пассажиров до места назначения и обратно одним и тем же видом транспорта
Зеленый коридор	место пересечения границы при провозе вещей, не подлежащих обязательному таможенному декларированию
Интер-райл	система проездных билетов на железнодорожном транспорте, позволяющая в течение определенного срока действия ездить внутри зоны без ограничений
Карточка прибытия	специальный бланк, заполняемый пассажиром, прибывающим в другую страну самолетом или теплоходом и сдаваемый пограничной службе
Класс	разряд пассажирских железнодорожных вагонов, кают на теплоходах, мест в самолетах, устанавливаемый в зависимости от степени удобств, предоставляемых пассажирам (туристам)
Комбинированный билет	билет на поездку с использованием двух и более транспортных средств (например «самолет – теплоход», «поезд – автобус» и т.д.)
Комплексное обслуживание	стандартный набор туристических услуг, обычно включающих в себя встречу и проводы, размещение в гостинице, питание и экскурсионное обслуживание
Курортный сбор	в РФ – местный налог, плательщиками которого являются физические лица, прибывающие в курортные места
Международный студенческий билет	документ определенной формы, подтверждающий факт учебы в университете или другом высшем учебном заведении; необходим для получения студентами ряда льгот при совершении туристских поездок
Мини-бар	маленький холодильник в номере с алкогольными и безалкогольными напитками; обычно за дополнительную плату
Норма багажа	максимальный вес или габарит багажа, принимаемого авиакомпанией к бесплатной перевозке; нормы багажа дифференцированы по классам пассажирских мест
Перевес багажа	излишки багажа (по весу и габаритам) сверх установленного транспортной компанией предела, перевозка которых оплачивается пассажирами дополнительно
Плацкарта	дополнительная к проездному билету карточка или ж-д квитанция на право занятия определенного места в поезде дальнего следования

Полетный купон	часть билета, в обмен на которую авиакомпания предоставляет пассажиру перевозку на указанном в нем участке
Посадочный талон	карточка, выдаваемая пассажирам на воздушных и морских линиях, которую они обязаны сдать контрольной службе при посадке
Расчетный час	момент начала (окончания) суток (обычно 12:00 дня), до наступления которого клиент гостиницы обязан освободить номер либо оплатить полностью или частично следующие сутки
Регистрационная карточка	выдаваемый в ряде стран пограничными властями временным посетителям при въезде в страну и возвращаемый ими пограничным властям при выезде из страны документ, подтверждающий регистрацию этих посетителей властями данной страны
Рекламация	претензия; заявление одной стороны о том, что другая сторона не выполнила (полностью или частично) лежащих на ней обязательств, и требование в связи с этим соответствующего возмещения
Ресепшн (reception)	стойка регистратора
Рецепция	общий зал или комната в гостиницах для приема, регистрации и оформления гостей, а также нахождения дежурных-портье для приема и выдачи ключей от номеров и выполнения различного вида поручений гостей отеля
Рум сервис (room service)	обслуживание в номере (еда и напитки из ресторана по меню на заказ)
Ручной багаж	вещи, которые пассажиру разрешено авиакомпанией без дополнительной платы перевозить при себе, причем ответственность за сохранность ручного багажа лежит на самом пассажире
Семейный план	система скидок со стоимости размещения, предоставляемых гостиницами в некоторых странах членам одной семьи, путешествующим вместе
Система «фортуна»	продажа пакета туруслуг со скидкой за размещение без указания конкретной гостиницы, название которой становится известно только по приезде на место отдыха; система гарантирует размещение в отеле не ниже заранее определенной категории; преимущественно распространена в странах массового спроса (Турция, Египет и др.)

Страховая премия	вознаграждение, которое турист вносит за страховой полис; в каждой страховой компании действуют установленные тарифы, которые, как правило, составляют 0,5-1USD за каждый день пребывания за рубежом; для лиц старше 65 лет и моложе 3 лет страховой полис стоит несколько дороже, повышается тариф также для любителей горных лыж, сноуборда, дайвинга и других видов экстремального спорта и туризма
Страховая сумма	денежная сумма, в пределах которой может быть оказана необходимая помощь; перечень предоставляемых услуг напрямую зависит от размера суммы; в некоторых странах существует строго установленный лимит – не менее 30 000 USD, что связано со стоимостью медицинских услуг в конкретной стране
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
Таможенная декларация	письменное или устное заявление со стороны туристов таможенным властям при пересечении границы, содержащее сведения о перевозимых туристами вещах и предметах, подлежащих декларированию
Таможенная пошлина	налог, которым облагаются некоторые товары, пропускаемые через границу какой-либо страны
Таможенные льготы	частичное или полное освобождение от уплаты таможенной пошлины на ввоз в страну предметов или товаров, обычно облагаемых пошлиной; частичное или полное снятие ограничений на вывоз из страны определенных предметов или товаров
Таможня	государственное учреждение, осуществляющее контроль и пропуск товаров и личных вещей, провозимых через границу, а также взимание таможенной пошлины
Трансфер	любая перевозка туриста внутри туристского центра (доставка с вокзала, аэропорта или морского порта в гостиницу и обратно; с одного вокзала, аэро- или морского порта на (в) другой; из гостиницы в театр и обратно и т.д.)
Турдокументы	документы, выдаваемые туристам обслуживающей их туристской фирмой в обмен на ваучер в первом пункте обслуживания (гостиничные талоны, талоны на питание и экскурсии, транспортные билеты и т.д.), против которых туристам – предоставляются конкретные туристские услуги



Тарифы авиабилетов	дифференцированная система оплаты авиаперевозки в зависимости от уровня предоставляемых услуг, условия использования, обмена и возврата авиабилетов; некоторые виды тарифов; экскурсионный – бронь в любой день, обратная дата может быть открыта в пределах срока действия тарифа, сдача билета в любой момент с потерей небольшой суммы; молодежный – скидка около 20% от основного экскурсионного тарифа; групповой – льготный тариф для группы от 6–10 человек на срок пребывания от 6 дней до 1 месяца; АРЕХ – бронь не менее чем за 7 дней, даты вылета туда и обратно строго фиксированы, штраф при сдаче билетов за 7 и более дней до вылета 50% при более позднем сроке сдачи билетов деньги не возвращаются; РЕХ – бронь в любое время, дата вылета строго фиксируется, штраф 50% при возврате билета до регистрации вылета
Транзит	провоз пассажиров (туристов) из одной страны в другую через промежуточную страну
Форс-мажор	обстоятельство, наступление которого не могло быть предотвращено стороной, ответственной за исполнение обязательства, и являющееся причиной неисполнения последнего (например, война, стихийное бедствие и т.п.). При наступлении такого обстоятельства ответственность за исполнение обязательства обычно снимается
Шведский стол	вид самообслуживания в ресторанах, кафе и других предприятиях общественного питания, отличающийся тем, что посетители за единую усредненную плату получают любое количество и ассортимент блюд по своему выбору из числа предлагаемых блюд, заранее выставленных в зале
Шенгенская виза	единая виза сроком до трех месяцев, которая дает возможность беспрепятственно передвигаться по территории стран Шенгенской группы (Германия, Франция, Бельгия, Голландия, Люксембург, Испания, Португалия, Италия и др.) в течение срока действия визы

**ПРАВОВАЯ БИБЛИОТЕКА ГИДА**

Конституция Российской Федерации.

Гражданский кодекс Российской Федерации.

Налоговый кодекс Российской Федерации.

Воздушный кодекс Российской Федерации.

Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».

Федеральный закон от 5 февраля 2007 г. № 12-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».

Федеральный закон от 7 февраля 1992 г. №2300-1 «О защите прав потребителей».

Федеральный закон от 15 августа 1996 г. № 114-ФЗ «О порядке выезда из Российской Федерации и въезда в Российскую Федерацию».

Закон Российской Федерации от 27 ноября 1992 г. № 4015-1 «Об организации страхового дела в Российской Федерации»

Закон Российской Федерации от 1 апреля 1993 г. № 4730-1 «О государственной границе Российской Федерации».

Федеральный закон от 10 декабря 2003 г. № 173-ФЗ «О валютном регулировании и валютном контроле».

Федеральный закон от 25 июля 2002 г. № 115-ФЗ «О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации».

Федеральный закон от 17 декабря 1998 г. №188-ФЗ «О мировых судьях в Российской Федерации».

Конвенция для унификации некоторых правил международных воздушных перевозок, Монреаль, 28 мая 1999 г.

Конвенция для унификации некоторых правил, касающихся международных воздушных перевозок, Варшава, 12 октября 1929 г.

Чикагская конвенция о международной гражданской авиации, 1944 г.

Приказ министра обороны Российской Федерации и Российского авиационно-космического агентства от 31 марта 2002 г. № 136/42/51 «Об утверждении федеральных авиационных правил полетов в воздушном пространстве Российской Федерации».

Постановление Правительства Российской Федерации от 16 июня 1998 г. №605 «О государственном регулировании и организации использования воздушного пространства Российской Федерации».

Указ Президента Российской Федерации от 7 июня 1992 г. № 750 «Об обязательном личном страховании пассажиров».

Указ Президента Российской Федерации от 4 мая 1998 г. № 488 «О мерах по обеспечению прав граждан Российской Федерации на свободный выезд из Российской Федерации».

Приказ Министра финансов Российской Федерации от 16 января 1998 г. № 2н «О размере страхового тарифа по обязательному личному страхованию пассажиров воздушного, железнодорожного, морского, внутреннего водного и автомобильного транспорта».

Постановление Правительства Российской Федерации от 25 апреля 1997 г. № 490 «Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации».

Постановление Правительства Российской Федерации от 23 сентября 1999 г. № 1085 «О внесении дополнения в Положение о предъявлении иностранными гражданами и лицами без гражданства гарантий предоставления средств проживания на территории Российской Федерации и выезда из Российской Федерации, утвержденное постановлением Правительства Российской Федерации от 1 октября 1998 г. № 1142».

Постановление Правительства Российской Федерации от 24 января 1998 г. № 85 «О лицензировании деятельности в области гражданской авиации».

Постановление Правительства Российской Федерации от 31 марта 2005 г. № 171 «Об утверждении Положения об осуществлении наличных денежных расчетов и(или) расчетов с использованием платежных карт без применения контрольно-кассовой техники».

Постановление Правительства Российской Федерации от 30 декабря 1994 г. № 1451 «О комплексе мер по обеспечению эвакуации российских граждан из зарубежных государств в случае возникновения чрезвычайных ситуаций».

Постановление Правительства Российской Федерации от 18 июня 2007 г. № 452 «Об утверждении Правил оказания услуг по реализации туристического продукта».

## СПИСОК РЕКОМЕНДОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

---

---

- Биржаков, М.Б. Введение в туризм / М.Б. Биржаков. – СПб., 2002.
- Васильев, И.В. В помощь инструктору туризма / И.В. Васильев. – М., 1996.
- Волошин, Н.И. Законодательство Российской Федерации о туристской деятельности / Н.И. Волошин // Журнал российского права. 2002. № 11.
- Волошин, Н.И. Правовое регулирование в туризме: учебник. – 2-е изд., испр. и доп. / Н.И. Волошин. – М.: Советский спорт, 2004.
- Гвозденко, А.А. Страхование в туризме: учеб. пособие / А.А. Гвозденко. – М.: Аспект Пресс, 2003.
- Гуляев, В.Г. Организация туристских перевозок / В.Г. Гуляев. – М.: Финансы и статистика, 2000.
- Дурович, А.П. Маркетинг в туризме: учеб. пособие. – 2-е изд., перераб. и доп. / А.П. Дурович. – М.: Новое издание, 2001.
- Емельянов, Б.В. Экскурсоведение: учебник. – 3-е изд., перераб. и доп. / Б.В. Емельянов. – М.; Советский спорт, 2001.
- Емельянов, Б.В. В помощь экскурсоводу / Б.В. Емельянов. – М., 1976.
- Емельянов, Б.В. Профессиональное мастерство экскурсовода / Б.В. Емельянов. – М., 1986.
- Зорин, И. В. Образование и карьера в туризме: учеб. пособие. – М.: Советский спорт, 2000.
- Зорин И.В., Квартальнов, В.А. Туристика: монография / И.В. Зорин, В.А. Квартальнов. – М.: Советский спорт, 2001.
- Зорин, И.В., Квартальнов, В.А. Энциклопедия туризма / И.В. Зорин, В.А. Квартальнов. – М.: Финансы и статистика, 2000.
- Ильина, Е.Н. Туроперейтинг: организация деятельности: учебник / Е.Н. Ильина. – М.: Финансы и статистика, 2000.
- Ильина, Е.Н. Туризм – путешествия. Создание туристской фирмы. Агентский бизнес: учебник для туристских колледжей и вузов / Е.Н. Ильина. – М., 1998.

Ильина, Е.Н. Менеджмент транспортных услуг: учебник / Е.Н. Ильина. – М., 1997.

Ильина, Е.Н. Организация водных путешествий: учебник / Е.Н. Ильина. – М.: РИБ «Турист», 2002.

Ильина, Е.Н. Организация железнодорожных путешествий: учеб.-метод. пособие / Е.Н. Ильина. – М.: Советский спорт, 2003.

Ильина, Е.Н. Менеджмент туристских агентств: туристский рынок и предпринимательство: учеб. пособие / Е.Н. Ильина. – М.: Советский спорт, 2004.

Квартальнов, В.А. Туризм: учебник / В.А. Квартальнов. – М.: Финансы и статистика, 2000.

Квартальнов, В.А. Народная дипломатия и туризм: исторические уроки и новые выводы времени: монография: в 2 кн. / В.А. Квартальнов. – М.: Советский спорт, 2000.

Колотова, Е.В. Рекреационное ресурсоведение: учеб. пособие / Е.В. Колотова. – М., 1999.

Кушнарера, И.Ю., Руденко, Л.Л. Работа руководителя туристских групп: учеб. пособие / И.Ю. Кушнарера, Л.Л. Руденко. – Владивосток, 2005.

Ликсон, Ч. Конфликт / Ч. Ликсон. – СПб.: Питер Паблишинг, 1997.

Менеджмент туризма: туризм как вид деятельности: учебник. – М.: Финансы и статистика, 2001.

Основы туристской деятельности: учебник. – М.: Советский спорт, 2000.

Приезжева, Е.М. Социально-культурная анимация в туризме: учеб.-метод. пособие / Е.М. Приезжаева. – М.: РИБ «Турист», 2003.

Скотт, Джини Грехем. Конфликты, пути их преодоления / Джини Грехем Скотт. – Киев: Внешторгиздат, 1991.

## ОГЛАВЛЕНИЕ

---

---

ВВЕДЕНИЕ .....	3
Глава 1. ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ В ТУРИЗМЕ .....	5
1.1. Типы и виды туризма.....	5
1.2. Потребитель туристских услуг.....	8
1.3. Туристская индустрия.....	11
1.4. Виды и функции туристских предприятий.....	12
Глава 2. ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ГИДА.....	16
2.1. Функции гида туристских групп .....	16
2.2. Основы экскурсоведения .....	19
2.2.1. Сущность, признаки и структура экскурсии .....	19
2.2.2. Классификация экскурсий .....	20
2.2.3. Методика создания экскурсии .....	22
2.2.4. Информационно-методическое обеспечение экскурсионного продукта.....	23
2.2.5. Путевая экскурсионная информация .....	24
2.2.6. Методика ведения экскурсии .....	26
2.2.7. Техника ведения экскурсии .....	27
2.3. Технологические приемы проведения туристского маршрута .....	29
2.4. Социально-психологические аспекты в работе гида туристской группы .....	34
2.5. Управление конфликтами.....	39
2.6. Работа ГТГ в качестве агента. Технологии продаж .....	43
Глава 3. ОБЕСПЕЧЕНИЕ БЕЗОПАСНОСТИ НА ТУРИСТСКИХ МАРШРУТАХ.....	48
3.1. Нормативно- правовая база обеспечения безопасности туристов на маршруте .....	48
3.2. Виды безопасности на туристских маршрутах.....	52

3.3. Действия туроператоров и турагентов по организации безопасного туризма .....	53
3.4. Безопасность транспортных средств .....	56
3.5. Безопасность в средствах размещения .....	60
3.6. Безопасность на предприятиях питания и досуга .....	62
Глава 4. СТРАХОВАНИЕ В ТУРИЗМЕ .....	64
Глава 5. ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ ГИДА ТУРИСТСКОЙ ГРУППЫ НА «КИТАЙСКОМ» НАПРАВЛЕНИИ .....	76
Глава 6. ДЕЙСТВИЯ ГИДА ТУРИСТСКОЙ ГРУППЫ В ЧРЕЗВЫЧАЙНОЙ СИТУАЦИИ .....	85
Глава 7. РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ОКАЗАНИЮ НЕОТЛОЖНОЙ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ .....	88
ПРИЛОЖЕНИЯ .....	99
Приложение А. ДОЛЖНОСТНАЯ ИНСТРУКЦИЯ .....	99
Приложение Б. ОТЧЕТ ГИДА ТУРИСТСКОЙ ГРУППЫ .....	103
Приложение В. ВИДЫ И ГРУППЫ ТЕМАТИЧЕСКИХ ЭКСКУРСИЙ .....	105
Приложение Г. МЕТОДИЧЕСКИЕ ПРИЕМЫ ПОКАЗА .....	106
Приложение Д. МЕТОДИЧЕСКИЕ ПРИЕМЫ РАССКАЗА .....	109
Приложение Е. ПОСТАНОВЛЕНИЕ ПРАВИТЕЛЬСТВА РФ .....	112
Приложение Ж. ПАМЯТКА ДЛЯ ГИДА ТУРИСТСКОЙ ГРУППЫ С ИЗЛОЖЕНИЕМ ЕГО ПРАВ, ОТВЕТСТВЕННОСТИ И ОБЯЗАННОСТЕЙ .....	122
Приложение И. АКТ НА СТРАХОВУЮ ВЫПЛАТУ .....	126
Приложение К. ИНСТРУКТАЖ ТУРИСТОВ, ВЫЕЗЖАЮЩИХ В КНР .....	129
Приложение Л. КВАЛИФИКАЦИОННЫЕ ТРЕБОВАНИЯ (профессиональные стандарты) к основным должностям работников туристской индустрии .....	148
Приложение М. ПРАВИЛА ПЕРЕСЕЧЕНИЯ ГРАНИЦЫ НЕСОВЕРШЕННОЛЕТНИМИ ДЕТЬМИ .....	150
Приложение Н. ТЕРМИНЫ .....	152
Приложение П. ПРАВОВАЯ БИБЛИОТЕКА ГИДА .....	162
СПИСОК РЕКОМЕНДОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ .....	164

Учебное издание

Кушнарева Ирина Юрьевна  
Руденко Людмила Лазаревна

**РАБОТА ГИДА ТУРИСТСКИХ ГРУПП  
НА ТРАНСПОРТНЫХ МАРШРУТАХ**

Учебное пособие

В авторской редакции  
Компьютерная верстка М.А. Портновой

Лицензия на издательскую деятельность ИД № 03816 от 22.01.2001

Подписано в печать 10.10.08. Формат 60×84/16.  
Бумага писчая. Печать офсетная. Усл. печ. л. .  
Уч.-изд. л. . Тираж экз. Заказ

---

Издательство Владивостокский государственный университет  
экономики и сервиса  
690600, Владивосток, ул. Гоголя, 41  
Отпечатано в типографии ВГУЭС  
690600, Владивосток, ул. Державина, 57