Индустрия туризма

1. Турагент Туроператор
2. Формирование, продвижение, реализация турпродукта
3. Права и обязанности турагентов, осуществляющих туристическую деятельность.
4. Права и обязанности туристов

Туристическая деятельность - туроператорская или турагент. деятельность, других общественных туробъединений по организации путешествий.

Туристическая зона - часть территории РБ с определенными границами, на которой располагается один или несколько туристических ресурсов, включенных в государственный кадастр турресурсов.

Турресурсы-природные, исторические, социально-культурные объекты, удовлетворяющие духовные потребности туристов и содействующие восстановлению и укреплению здоровья.

Туриндустрия - совокупность гостиниц и иных объектов, транспортных средств, объектов общепита, объектов развлечений, объектов делового, спортивного и иного назначения организ. осущ. турдеятельность.

Турпродукт - комплекс услуг, необходимый для удовлетворения потребностей туристов.предоставляемый в период его путешествия и в связи с его путешествием.

Туруслуга - раз. деятельность туроператора, турагента по удовлетворению тур. в потр. путешествии.

Продвижение туристического продукта - комплекс мер, направленных на реализацию турпродукта, включающий рекламу, участие в специализированных выставках, ярмарках, организация иных центров, создание каталогов, буклетов и др.

Туроператор - субъект деят., осуществляющий на основе лицензии, разработка и продвижение турпродукта, рассчитанного на массовый спрос и его реализацию турагентам и туристам.

Турагент - субъект деят., осуществл. на основе лицензии, продвижение и реализации турпродукта и туруслуг.

Туроператор разрабатывает туристические маршруты, насыщает их услугами, обеспечивает функционирование туров, предоставляетуслуги, подготавливает рекламные проспекты по своим турам, рассчитывает цены на туры, предлагает их турагентам для последующей реализации.

Функц. агент.

Приобретает туры у туроператоров, реализовывает турпродукт в виде комплекса или определенного набора услуг, добавляет желательные туристом услуги.

Формирование и реализация, продвижение турпродукта.

Вся деятельность осуществляется на основе договоров, обеспечивающих предоставление всех видов ус луг. Условия договора:

1. Информация о туроператоре или турагенте (наличие лицензии, банковские реквизиты, юридический адрес)
2. Сведения о туристе
3. Достаточная информация о потреблении своего турпродукта

* программа пребывания
* маршрут путешествия
* условия безопасности

1. Дата начала и окончания путешествия
2. Розднецная цена турпродукта и его оплата 6.

7. Условия медстрахования, права и ответственность сторон

1. Минимальное число туристов в группе для совершения путешествия. Указание сроков информирования туриста о том, что путешествие не состоится по причине недобора в группе.
2. Условия изменения и расторжения договора, порядок урегулированиявозникших споров и возмещение убытков сторонам.

10. Порядок и сроки предъявления претензий туристом к туроператору или турагенту и порядок  
расчета.

Особенности тур.

- Розн. цена продукта не может быть измененаесли тур. не предоставит каким образом она рассчитывается и без согласия тур.

* стоимость не может быть увеличена менее чем за 20 дней до начала поездки
* в случае, если менее чем за 20 дней туроператор вынужден изменить одно из сущ. условий договора или необходимо предупредить туристов, чтобы они могли прирнять решение о расторжении договора без штрафа или принять дополнения к договору с увеличением стоимости.
* в случае, если после заключения договора часть услуг не предоставляется или туроператор или турагент не способны предоставить часть услуг, они обязаны предоставить альтернативные варианты на бесплатной основе или выплатить разницу.

Порядок изменения и расторжения договора

Каждая из сторон вправе потребовать изменения или расторжения договора в связи с существенным изменением обстоятельств, из которых стороны исходили, заключая договор. К существенным изменениям обстоятельст относятся:

1. изменение сроков совершения путешествия
2. недобор указанного в договоре минимального числа туристов, необходимого для совершения путешествия.

З.Рост транспортных тарифов

4. Введение новых и повышение дейстьвующих ставок налогов и сборов. Обязанности турагентов и туроператоров.

* Туроператор несет ответственность перед туристом, обеспечивая услуги, обозначенные в договоре.
* Туроператоры несут убытки за ненадлежащее исполнение договора (кроме форсмажора)
* Туроператор должен предусмотреть все меры по соблюдению прав и свобод туристов по передвижению в стране и сохранение личного имущества.
* Обязаны предоставить туристу исчерпывающую информацию об особенностях путешествия, о грозящих опасностях в путешествии и предупредить о принятии мер безопасности
* Направление туристов в регионы и страны, объявленные опасными из-за каких - либо причин запрещено.
* Турист наодящийся в такой местноти должен быьть проинформирован о мерах безопасности. Права туристов
* На достаточную информацию о праве въезда в страну, обычаях, религиозных обрядах и других объектах, находящихся под охраной.
* свобода передвизения
* обеспечение личной безопасности
* безпрепятственное ользовуание средствами связи
* право на обеспечение услуг указанных в договоре
* возмещение убытков за неисполнение

В слуячае неисполнения условий договора турист в праве потребовать

S исполнения условий договора прописанных в в нем или в тур. ваучере S возмещение убытков и компенсацию морального вреда

2

5 « 7

/у

Обязанности: / 4 ji.

1. Предоставить о себе требования в полном объеме

2. Уважать правила той страны в которую он еднт

3. Соблюдать правила въезда и выезда из страны

4. Соблюдать правила личной безопасности

Предприятия размещения в туризме. Коллективные :

-гостиницы, мотели, пансионаты, пляжные гостиницы, клубные постройки, гостевые дома.

Индивидуальные:

-гостиницы при лечебных заведениях, лагеря труда и отдыха, транспортные средства. Приюты, хижины, конгресс-центры, частные квартиры, частные дома отдыха, арендованные помещения у частных агентов, размещение у родственников и знакомых.

Гостиницам присуждается количество звезд в зависимости от количества одноместных номеров:

13-60% или менее 60%

23-менее 80%

53 - до 100%

Критерии классовости гостиниц:

-комфортность

-вместимость

-назначение

-местоположение

-продолжительность работы

-обеспечение питанием

-продолжительность пребывания клиента

Состояние и структура номерного фонда S-номера доля одноместных и многоместных номеров Наличие номеров-аппартаментов Наличие коммунальных удобств

Состояние мебели, инвентаря и окружающих предметов

Санитарно-гигиенические нормы: - питание

-состояние здания, объездных путей, обустройство прилежащей к гостинице территории

-информационное обеспечение и техническое оснащение

- наличие освещения

В Европе существуют системы звезд:

1. звезда - туристический класс
2. звезды - стандартный класс
3. звезды - комфортный
4. звезды - 1-й класс
5. звезд - люкс

В Англии (корона): 1К -бюджет.

2К - туристический класс(+бар и ресторан)

ЗК - средний класс

4К - 1-й класс

5К - высшая категория

В Греции (буквенная система): А-4 звезды В- 3 звезды С - 2 звезды D - 1 звезда

Вместимость измеряется койкоместами. 1-8 метров, 2-10метров Номера-аппартаменты - квартирный тип Номера-бизнес классн- стол, телефон, компьютер, факс Эконом-класс- номера-люкс+кухня

Гостиницы : малые -до 100 комнат, средние - до 300 комнат, большие - более 300,мега - более 600 номеров.

Гостиничные службы:

1. Служба бронирования
2. Служба обслуживания
3. Служба приема и расчетная часть (администратор)
4. Служба номерного фонда Формы питания в гостиницах:

Американский план- проживание + 3-х разовое питание

Модифицированный американский план - проживание + 2-х разовое питание

Континентальный план - проживание и одноразовое питание Континентальный Плюс - континентальный расширенный Английский - каши + рыбные блюда Типы питания

A La card

A park - заказ с вечера на утро Tallbat - экспресс-обеды Шведский стол

Таможенные формальности

Декларирование - заявление по установленной форме (письменной или устной ) таможенному органу сведений о перемещаемых через границу товаров и средств, их кол - во наименования и другие сведения, необходимые для таможенных целей.

Декларант - лицо перемещающее, декларирующее, предоставляющее товары от собственного имени.

Сведения о лице:

1. Ф.И.О.
2. Цель поездки
3. Гражданство
4. Место постоянного жительства
5. Серия и номер паспорта
6. Страна отправления и страна назначения

Сведения о наличии багажа:

1. Сопрвождаемый багаж (кол - во мест)
2. Несопровожаемый багаж
3. Сведения о наличии товара

4. Роспись о не наличии веществ занесенных в черный список  
Товары, которые нужно провозить со спец. разрешением:

1. Оружие, боеприпасы
2. Наркотики
3. Предметы старины, искусства
4. Печатные издания и конфиденциальную информацию
5. Ядовитые вещества и сильнодействующие лекарства
6. Радиоактивные материалы
7. Объекты флоры (и полученные из них продукты), фауны
8. Высокочастотные средства связи
9. Товары, подлежащие обложению таможенными платежами.
10. Транспортные средства
11. Временно ввозимые и вывозимые товары
12. Сведения о товарах

Таможенное оформление и таможенный контроль осуществляется по двум коридорам (красный /зеленый).

Таможенный контроль - это совокупность мер осуществляемых таможенными органами в целях обеспечения законодательства РБ о таможенном деле и международных провозов, контроль за исполнение которых возложен на таможенные органы РБ.

1. Устный опрос
2. Пропуск через металлоискатель
3. Ультразвуковой компьютер
4. Кинологический обыск
5. Ручной досмотр

6. Личный досмотр

ЛИЧНЫЙ ДОСМОТР проводится по решению начальника таможенного органа при наличии основания предполагать, что лицо скрывает товары: являющиеся объектами, нарушающими таможенное законодательство.

• Перед началом л. / досмотра должностное лицо должно показать документ об этом праве и ознакомить вас с правами и обязанностями такого досмотра.

1. 2 понятых
2. Изолированная комната, отвечающая санитарным нормам
3. Наблюдение других лиц недопустимо
4. О проведении личного досмотра составляется протокол, его должны подписать все присутствующие

Мед. досмотр.

• Поводится аналогично лучному досмотру + врач. Таможенный досмотр нельзя проводить с:

1. Личным багажом президента, членов правительства, депутатов (если они пересекают границу по рабочей визе)
2. Членов дипломатических представительств и их семей

Ответственность

* Предупреждение
* Штраф
* Отзыв лицензии
* Конфискация товаров

Уголовно наказуемые:

• Контрабанда - перемещение через таможенную границу помимо таможенного контроля либо по поддельным документам

1. Наркотики
2. Психотропные в -ва
3. Оружие и патроны
4. Предметы представляющие худ. ценность
5. Умышленное уклонение от таможенных платежей
6. Валютные операции

Транспортные услуги

1. Амтомобильные -41%
2. Железно дорожные - 44%
3. возд. транспортные - 7%
4. морские и речные - 8%

Автомобильные перевозки

S личные

S арендованные

по типу кузовов:

1. седан
2. хетчбек
3. универсал
4. купе
5. кабрилет
6. вен
7. лимузин
8. моторхоум - микроавтобус, преднознаенный для проживания туристов
9. кемпер - жилой вагон

Цели авто переквозок:

S транфер - доставка от аэропорта до гостиницы и т. д.

■S перевозка посажировс показом объектов

■S вполнение деловой поездки

■S сафари

S передвижение, путешествие

■S отдых и развлечения

Виды мотоциклов:

S м. с коляской

■S чоппер

S мопед

S квадроциклы

S трициклы

S снегоходы

S гидроциклы

Автобусные перевозки:

■S по цели различают:

■S городские

■S пригородные

■S транфер

S специальне (по полю аюродрома)

^ экскурсиоонные

S автобусы для дальних рейсов

S кемперы и караваны

■S для приключенческих туров

Ж.Д. перевозки (рациональны до 1000 км.) от маршрутов разделяют:

S пригородные

■S маршруты дальних сообщений S круглогодичные S сезонные

■S чартерные

S скоростные линии

S специальные маршруты (Париж - Лондон)

S туристическиуе и экскурсионные - в тематических парках

У клубные и агитационные

Возд. перевозки.

Ф - ции:

перевоз грузов, пассажиров, почты, чартер. Верталеты

/ перевозка пасажиров VIP S экскурсии

S доставка туристов к удаленной местности S поиск и спасение туристов S военные цели

Шары и дирежабли

1. экскурсии
2. соревнования
3. перевозки

Витды самолетов:

1. сверхзвуковые
2. airbus - дальность 560 км.
3. магистральные - 30 - 180 пас. мест.
4. bussnessget - 6 - 10 мест
5. гидросамолет
6. самолеты малой авиации

Речные и морские перевозки Надодные и подводные

Теплоходы, круизные суда, морские поромы, прогулочные суда, яхты и катеры, небольшие корабли.

Класические круизы - это современные суда.

Премиум круизы - повышенные требования + персональное обслуживание. Эксклюзивные и круизы люкс - VIP

P.S. Автобусные перевозки - ответственность возлагается на перевозчика. Перевозчик перед поездкой должен пройти тех.осмотр ( 2 экземпляра) Требование категории D + 3 летний стаж без нарушений ПДД.

До - 450 к.м. - 1 водитель

450 и больше - 2 Отдых не менее 12 часов. Водитель перед поездкой должен обязательно пройти мед. освидетельствование.

Если водитель иностранного гос - ва, то с ним должен быть проведен инструктаж по правилам

пдд.

С 23.00 - 5.00 автобус должен стоять на спец стоянке. Скорость по РБ - 70 км в час.

Безвизовый въезд разрешен в следующие страны:

Остров Оруба (Нидерланды) - 14 дней

Острова Мальдивы - до 30 дн.

Кипр, Румыния и Колумбия - 14 дн.

Шри-Ланка, Куба - 30 дн.

Эквадор - 30 мес.

Малайзия - 7 дн.

Страны СНГ-

Приглашения + паспорт;

Польша

Хорватия

Венгрия

Словения

Словакия

Македония

Сербия

Дипломатические, служебные и общегражданские паспорта:

Ботсвана

Каморские острова Сейшельские острова Остров Мальта

Письменное разрешение администрации Бурундии:

Бахрейн

Катар

Леман

Кения

Намибия

Непал

Объединенные Арабские Эмираты Сирия

Туристический ваучер - документ, на основании которого производится обслуживание иностранных туристов и взаиморасчет с туристическими фирмами.

Виды ваучеров:

* именной - договор турфирмы с туристом
* ваучер-приглашение - присылается приглашающей стороной и является основанием для посещения страны
* служебный - выдается направляющей иностранной туристической фирмой, которая сопровождает туристическую группу.

Паспортные и визовые формальности

Паспорт

* Служебный - имеет обложку синего цвета. Выдается должностным лицам и их сопровождающим в служебные командировки.
* Дипломатический - обложка зеленого цвета. Выдается министрам иностранных дел, дипломатам, консулам и членам их семей следующих вместе с ними.
* Моряка - бордовый. Действует только на судне. Сойдя с судна моряку нужна вмписка с судового журнала.

Паспорт оформляется для ребенка от 0 до 16 лет в случае пересечения границы РБ.

Срок действия паспорта:

* 16-25
* 26-45
* 45-80
* 80-100

Следует следить за:

* Сроком действия паспорта
* Четкостью фото

Виза

Туристическая виза - отметка в паспорте дипломатических представительств иностранных государств, дающая право ее владельцу на временный выезд на территорию государства выдавшего ему визу с целью туризма и отдыха.

Для открытия необходимо приглашение. В нем должны быть:

1. Ф.И.О.
2. Паспортные данные
3. Дата и место рождения того кто приглашает
4. Цель
5. Срок прибытия в стране

6. Кто финансирует поездку (проживание, питание, транспорт, страховка)  
Виды приглашений:

1. Служебная
2. Частная
3. Туристическая
4. Рабочая
5. Транзитная

* Некоторые страны требуют, чтобы на приглашении стояла печать нотариуса (Германия, Италия).
* Анкета была заполнена на фирменном бланке
* Справка о доходах
* Предоставить обратный билет с датой выезда

}

* Если ребенок идет с одним родителем, то должно прилагаться нотариально заверенное разрешение от второго родителя.
* Если ребенок едет в составе группы, то необходимо нотариально заверенное разрешение от двух родителей

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Страна | | Документы | | Срок  обращения за визой | | Примечание | |
| Болгария | | За 30 дней необходимо обратиться в тур. фирму за ваучером. | | 7 дней | | При пересечении границы выдается статистическая карточка, Там отмечается, где вы ночуете. При утере карточки штраф 20$. | |
| Германия | | 1. Оригинал приглашения  2. Паспорт  3. 2-е анкеты на русском языке  4. 2-а фото  5. Свидетельство о рождении (оригинал и копия) | | 7 дней | | Мед. страховка, детям до 16 лет разрешение от родителей, консульский сбор (зависит от срока действия визы) | |
| Индия | | 1. Приглашение  2. Паспорт  3. 2-е анкеты  4. 2-а фото  5. Авиабилеты в оба конца | | 1 день | | Консульский сбор | |
| Италия | | 1. Паспорт  2. Оригинал приглашения  3. 2-е анкеты  4. 3-й фото (итал./англ.яз) | | 15 дней | | Консульский сбор 36$ по любой Шингенской визе | |
| КНДР | | 1. Приглашение  2. Паспорт  3. 1 -о фото  4. 2-е анкеты на рус. яз. | | 7 дней | | Консульский сбор Если нужно уехать за:  • 1 день - 240$  • 2 дня-130$  • 7 дней-120$ | |
| Канада | | 1. Приглашение  2. Анкета (рус. яз.)  3. 2 фото | | 21 день | | Мед. страховка, денежные средства, консульский сбор -65$ | |
| Латвия | 1. Оригинал приглашения  2. Паспорт  3. 2 фото  4. Анкеты на рус. яз. | | 10 дней | |  | |
| США | 1. Оригинал приглашения  2. 2 анкеты на рус. яз. + информационный лист  3. Справка с места работы с указанием должности и заработной платы | | 14 дней | | Консульский сбор 120$ | |
| Швеция | 1. Оригинал приглашения  2. 2 анкеты (англ./ шведский яз.)  3. 2 фото  4. Ксерокопия паспорта, свидетельства о рождении  5. Справка с работы с указанием оклада и должности | | 7 дней | | Консульский сбор 25$ | |

Устройство казино

Казино - это стационарный (передвижной)досуговый центр открытого или закрытого типа, являющийся структурным подразделением головной организации с определенной организационно-правовой формой.

Основные формы деятельности

-Организация досуга на высшем профессиональном уровне - развлечения

Главная функция казино - проведение на его территории игр с выплатой денежных сумм по установленным правилам.

Оборудование казино:

* - игровой зал
* -касса
* -зона отдыха
* -вестибюль
* -гардероб
* -санузел
* -пост охраны
* -комната отдыха для свободных крупье
* -сейфовая комната
* -офисная часть

• -бар и др. Игры казино

Рулетка - поле делится на 37 ячеек, красного и черного цвета + зеро зеленого

Виды ставок: от 0 до 35/1,красное/черное, от1 до 18 и от 19 до 36-1 к 1, чет-нечет 1к1, группы из 12 номеров (дюжины или колонки) 2 к1, на 2 номера -12 к 1.

Ставка на 3 номера -11 к 1, на 4 номера - 8 к 1, на 6 номеров - 5 к1.

Карточные игры: блек Джек, Покер(правила Покера):

Street flash - 5 карт одной масти

Т,к,д.в,10- золотой

Каре - 4 карты одинаковых по рангу+любая

Фул хаус -3 короля + 2 восьмерки

Флеш - 5 карт одной масти

Стрит - 5 карт одной масти, завязанных на тузе

3 одинаковых - 3 одинаковых +две любых

2 пары - 2 пары + 2 любые

1 пара -1 пара + 3 любые

Старшая- у кого старше карта

Бакара- играется 52 картами 2 колодами. Всем картам присваиваются очки. Цель -собрать наибольшее количество очков.

Сущность страхования

Страхование — это отношения по защите имущественных интересов физических и юридических лиц при наступлении различного рода неблагоприятных событий (страховых случаях) за счет денежных фондов, формируемых из уплачиваемых страховых взносов. При этом возмещение застрахованному пострадавшему связанных с этим потерь (ущербом), осуществляемых в пределах страховой суммы, определяемой договором страхования (страховой полис) между страхователем и страховщиком, в качестве которого выступает страховая компания.

Существует 3 вида страхования:

1. Имущественное (материальные ценности)
2. Личное страхование (события в жизни страховщика)
3. Страхование ответственности (обязательства страхователя по возмещению ущерба третьим лицам).

Min объем услуг страхования:

1.Оплата экстренной медицинской помощи в пределах страховой суммы 2.Доставка страхователя в одну из больниц.

З.Бесплатная перевозка страхователя до ближайшего аэропорта страны проживания. 4.0рганизация и оплата по репатриации тела в случае смерти.

Дополнительные услуги страхования:

1. Доставка несовершеннолетних членов семьи в страну проживания. В случае необходимости для госпитализации страх, за рубежом.
2. Оплата медицинского сопровождения при перевозке страхователя.
3. Оплата прямого билета близкому родственнику страхователя, если он находится в больнице более 10 дней и у него нет никого из близких родственников.
4. Обеспечение правовой защиты в суде при ДТП, при заранее оговоренном лимите ответственности.
5. Ответственность за сохранность имущества при отъезде.

6. Ответственность за сохранность багажа и многое другое.  
Скидки:

1.Для детей - 10-50% 2.Студенты- 10-20% З.Для групп - 5-25%

Действия при наступлении страховых случаев.

1. Подлинники счетов с указанием данных: даты рождения, номер полиса, название болезни или травмы, отдельных медицинских услуг с приложением данных о стоимости услуг и даты оказания.
2. Рецепты аптеки и указание даты, а также счета врачей.
3. счета на вспомогательные средства с рецептами врачей.
4. Счета суточных расходов нахождения в больнице с указанием в них последнего дня нахождения.
5. Документы:

* билеты и иные транспортные документы;
* командировочные удостоверения, договоры с туроператорами;
* таможенная декларация и багаженная квитанция; -счета адвокатов;
* иные документы по усмотрению страховщика, подтверждающие размер расходов.

Рекомендации по страхованию:

1. Узнать заранее, на что я могу рассчитывать по страховому полису.
2. Выбор проверенной страховой компании.
3. Не экономить на страховке.
4. Проверить срок действия страховки.
5. Отказ от ненадобных менеджеров страховых компаний.
6. Всегда носить с собой.
7. На нем должны быть телефоны менеджера.
8. Хронически больных не лечат по страховому полису.
9. По страховому полису не оплачивается:

* пластическая хирургия;
* стоматологическое протезирование (острая зубная боль)
* профилактическое исслед. по жел.
* лечение венерических заболеваний и СПИДа;
* расходы, понесенные в ходе травмы в ходе несения службы в ВС;
* расходы по лечению и уходу за больными со стороны родственников.