

А.Б. КОСОЛАПОВ
Т.И. ЕЛИСЕЕВА

ПРАКТИКУМ

*по организации
и менеджменту
туризма
и гостиничного
хозяйства*

Рекомендовано
Советом УМО вузов России по образованию
в области менеджмента
в качестве **учебного пособия**
для использования в учебном процессе по специальности
«Менеджмент организации»

Пятое издание, стереотипное

КНОРУС • МОСКВА • 2015

KnorusMedia
электронные версии книг

УДК 338.48.65.01(075.8)

ББК 65.433-2я73

К71

Рецензенты:

В.И. Бартовщук, директор ФОС «Взморье», канд. мат. наук,

М.Т. Романов, заведующий лабораторией Тихоокеанского института географии ДВО РАН, канд. геогр. наук

Косолапов А.Б.

К71 Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства : учебное пособие / А.Б. Косолапов, Т.И. Елисеева. — 5-е изд., стер. — М.: КНОРУС, 2015. — 200 с.

ISBN 978-5-406-03967-0

Рассматриваются практические вопросы организации работы туристских и гостиничных предприятий в условиях российского рынка услуг. Особое внимание уделяется менеджменту туризма, юридическим, пограничным и таможенным формальностям, а также средствам размещения туристов при прохождении ими зарубежных и внутренних маршрутов.

Содержание учебного пособия соответствует программам дисциплин «Организация и менеджмент туризма» и «Организация гостиничного хозяйства», частично охватывает вопросы дисциплин «Международный туризм», «Инфраструктура туризма» и «Внутренний туризм».

Для студентов, аспирантов и преподавателей вузов, работников индустрии туризма.

УДК 338.48.65.01(075.8)

ББК 65.433-2я73

Косолапов Александр Борисович

Елисеева Татьяна Ивановна

ПРАКТИКУМ ПО ОРГАНИЗАЦИИ И МЕНЕДЖМЕНТУ ТУРИЗМА И ГОСТИНИЧНОГО ХОЗЯЙСТВА

Сертификат соответствия № РОСС RU. АЕ51. Н 16509 от 18.06.2013.

Изд. № 7854. Формат 60×90/16.

Гарнитура «Petersburg». Печать офсетная.

Усл. печ. л. 12,5. Уч.-изд. л. 8,2.

ООО «Издательство «КноРус».

117218, г. Москва, ул. Кедрова, д. 14, корп. 2.

Тел.: 8-495-741-46-28.

E-mail: office@knorus.ru <http://www.knorus.ru>

Отпечатано в ООО «Эль Гранде».

111020, г. Москва, ул. Боровая, д. 3, стр. 4.

ISBN 978-5-406-03967-0

© Косолапов А.Б., Елисеева Т.И., 2015

© ООО «Издательство «КноРус», 2015

СОДЕРЖАНИЕ

К читателям	5
ЗАДАЧИ	
1. ГОСУДАРСТВЕННЫЙ КОНТРОЛЬ В ТУРИЗМЕ	7
2. СЕРТИФИКАЦИЯ ТУРИСТСКИХ УСЛУГ	10
3. ОРГАНИЗАЦИОННО-ПРАВОВЫЕ АСПЕКТЫ ТУРБИЗНЕСА	10
4. МАРКЕТИНГ В ТУРИЗМЕ	13
5. ВЫБОР ТУРА И ТУРИСТСКОЙ ФИРМЫ	16
6. ВИЗОВЫЕ И ПАСПОРТНЫЕ ФОРМАЛЬНОСТИ	17
7. ТАМОЖЕННЫЕ ФОРМАЛЬНОСТИ	20
8. ЭЛЕМЕНТЫ ТУРИСТСКОЙ ИНФРАСТРУКТУРЫ	20
9. СТРАХОВАНИЕ В ТУРИЗМЕ	21
10. СРЕДСТВА РАЗМЕЩЕНИЯ ТУРИСТОВ	22
11. ТРАНСПОРТНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ ТУРИСТОВ	24
12. ОРГАНИЗАЦИЯ АВИАЦИОННЫХ ПЕРЕВОЗОК	25
13. ОРГАНИЗАЦИЯ ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНЫХ ПЕРЕВОЗОК	30
14. ОРГАНИЗАЦИЯ АВТОБУСНЫХ ПЕРЕВОЗОК	34
15. СИТУАЦИИ В ТУРИСТСКОЙ ГРУППЕ	36
16. СИТУАЦИЯ В РЕСТОРАНЕ	37
17. МЕЖДУНАРОДНЫЕ ПУТЕШЕСТВИЯ	38
18. ПРОТИВОЭПИДЕМИЧЕСКАЯ БЕЗОПАСНОСТЬ ТУРИСТОВ	40
19. КРИМИНАЛЬНЫЕ СИТУАЦИИ В ТУРИЗМЕ	41
20. ЖАЛОБЫ ТУРИСТОВ	44
21. ЗАКОН О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ И ТУРИСТСКАЯ ПРАКТИКА	51
22. ФИНАНСЫ И БУХУЧЕТ ТУРИСТСКОЙ ФИРМЫ	54
23. ТУРИСТСКАЯ ПСИХОЛОГИЯ	58
24. ПРИРОДООХРАННЫЕ ПРОБЛЕМЫ И ТУРБИЗНЕС	58
25. ТУРИСТСКАЯ ТОПОНИМИКА	59
26. ЗАДАЧИ И ВОПРОСЫ БЕЗ ОТВЕТОВ	60
27. ТЕСТЫ ИЗ РАЗНЫХ РАЗДЕЛОВ ТУРИСТСКОГО БИЗНЕСА	60
28. ТЕХНОЛОГИЯ ПРИЕМА И ОБСЛУЖИВАНИЯ ТУРИСТОВ В ГОСТИНИЦЕ	66
29. МЕЖДУНАРОДНЫЕ И НАЦИОНАЛЬНЫЕ АКТЫ, РЕГУЛИРУЮЩИЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ ГОСТИНИЦ	70
30. ТЕХНОЛОГИЯ ПРИЕМА И ОБСЛУЖИВАНИЯ ТУРИСТОВ В ГОСТИНИЦЕ	76
ВМЕСТО ЗАКЛЮЧЕНИЯ	81
ПРИЛОЖЕНИЕ 1. ГОСТ Р 50645–94	82
ПРИЛОЖЕНИЕ 2. МЕЖДУНАРОДНАЯ ГОСТИНИЧНАЯ КОНВЕНЦИЯ	100

ПРИЛОЖЕНИЕ 2.1. ОПРЕДЕЛЕНИЯ ТЕРМИНОВ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ В КОНВЕНЦИИ	111
ПРИЛОЖЕНИЕ 3. МЕЖДУНАРОДНЫЕ ГОСТИНИЧНЫЕ ПРАВИЛА	113
ПРИЛОЖЕНИЕ 4. ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ В РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ	116
ОТВЕТЫ НА ЗАДАЧИ	
1. ГОСУДАРСТВЕННЫЙ КОНТРОЛЬ В ТУРИЗМЕ	122
2. СЕРТИФИКАЦИЯ ТУРИСТСКИХ УСЛУГ	123
3. ОРГАНИЗАЦИОННО-ПРАВОВЫЕ АСПЕКТЫ ТУРБИЗНЕСА	125
4. МАРКЕТИНГ В ТУРИЗМЕ	132
5. ВЫБОР ТУРА И ТУРИСТСКОЙ ФИРМЫ	133
6. ВИЗОВЫЕ И ПАСПОРТНЫЕ ФОРМАЛЬНОСТИ	134
7. ТАМОЖЕННЫЕ ФОРМАЛЬНОСТИ	140
8. ЭЛЕМЕНТЫ ТУРИСТСКОЙ ИНФРАСТРУКТУРЫ	141
9. СТРАХОВАНИЕ В ТУРИЗМЕ	141
10. СРЕДСТВА РАЗМЕЩЕНИЯ ТУРИСТОВ	141
11. ТРАНСПОРТНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ ТУРИСТОВ	142
12. ОРГАНИЗАЦИЯ АВИАЦИОННЫХ ПЕРЕВОЗОК	143
13. ОРГАНИЗАЦИЯ ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНЫХ ПЕРЕВОЗОК	152
14. ОРГАНИЗАЦИЯ АВТОБУСНЫХ ПЕРЕВОЗОК	163
15. СИТУАЦИИ В ТУРИСТСКОЙ ГРУППЕ	165
16. СИТУАЦИЯ В РЕСТОРАНЕ	166
17. МЕЖДУНАРОДНЫЕ ПУТЕШЕСТВИЯ	166
18. ПРОТИВОЭПИДЕМИЧЕСКАЯ БЕЗОПАСНОСТЬ ТУРИСТОВ	169
19. КРИМИНАЛЬНЫЕ СИТУАЦИИ В ТУРИЗМЕ	170
20. ЖАЛОБЫ ТУРИСТОВ	171
21. ЗАКОН О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ И ТУРИСТСКАЯ ПРАКТИКА	176
22. ФИНАНСЫ И БУХУЧЕТ ТУРИСТСКОЙ ФИРМЫ	183
23. ТУРИСТСКАЯ ПСИХОЛОГИЯ	192
24. ПРИРОДООХРАННЫЕ ПРОБЛЕМЫ И ТУРБИЗНЕС	192
25. ТУРИСТСКАЯ ТОПОНИМИКА	193
26. ЗАДАЧИ И ВОПРОСЫ БЕЗ ОТВЕТОВ	193
27. ТЕСТЫ ИЗ РАЗНЫХ РАЗДЕЛОВ ТУРИСТСКОГО БИЗНЕСА	193
28. ТЕХНОЛОГИЯ ПРИЕМА И ОБСЛУЖИВАНИЯ ТУРИСТОВ В ГОСТИНИЦЕ	197
29. МЕЖДУНАРОДНЫЕ И НАЦИОНАЛЬНЫЕ АКТЫ, РЕГУЛИРУЮЩИЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ ГОСТИНИЦ	197
30. ТЕХНОЛОГИЯ ПРИЕМА И ОБСЛУЖИВАНИЯ ТУРИСТОВ В ГОСТИНИЦЕ	197
ВМЕСТО ЗАКЛЮЧЕНИЯ	198
ЛИТЕРАТУРА	199

К ЧИТАТЕЛЯМ

Книга — это зеркало; и если в него
смотрится обезьяна, то из него не может
выглянуть лик апостола.

Лихтенберг

В ситуационных задачах рассмотрены наиболее часто встречающиеся проблемные ситуации, возникающие в работе российских туристских фирм и гостиничных предприятий. Особое внимание уделено работе руководителя туристской группы на транспортных маршрутах.

Задачи рекомендуется решать при подготовке к занятиям и на семинарах по правовым основам туристской деятельности, организации и менеджменту туризма, инфраструктуре туризма, международному туризму, организации гостиничного хозяйства.

В основе всех задач лежат реальные ситуации, многие из которых базируются на опыте практической работы авторов, часть составлена с использованием материалов Конфедерации защиты прав потребителей (журнал «Спрос») и специальных туристских изданий («Туризм. Проблемы. Практика. Перспективы» и др.). Некоторые ситуации представляют собой варианты одной и той же проблемы. Кроме ситуационных задач в учебном пособии есть задачи, помогающие решить более сложные вопросы, вызывающие затруднение или неоднозначно трактуемые как студентами, так и практическими работниками туристского и гостиничного бизнеса.

I. ЗАДАЧИ

1. ГОСУДАРСТВЕННЫЙ КОНТРОЛЬ В ТУРИЗМЕ

Народы поставили над собой
правителей, чтобы защитить свою свободу,
а не для того, чтобы обратить себя
в рабов.

Ж.-Ж. Руссо

- 1.1.** В 1999 году Приморская краевая дума приняла закон о туристской деятельности на территории Приморского края. Его главная направленность — приоритетное развитие внутреннего и въездного туризма в Приморье. Однако туристские организации края, которым после опубликования закона пришлось работать в соответствии с этим документом, проявили пассивность. Ни одна туристская фирма не представила предложения или замечания по проекту.

Чем объясняется такое равнодушие?

Возможные направления поиска правильного ответа

Шаг 1. Познакомьтесь с особенностями государственного регулирования туристской деятельности в РФ.

Шаг 2. Попытайтесь представить себя на месте руководителя туристской фирмы в декабре 1998 — январе 1999 года, т.е. в тот период, когда должно было происходить обсуждение будущего закона. Какие проблемы волновали бы вас в то время?

Шаг 3. Вспомните, какая форма собственности у вашей туристской фирмы? Кто осуществляет непосредственный и опосредованный контроль вашей деятельности? Кто может помочь вам в случае такой необходимости и кто реально помогает?

Шаг 4. Считаете ли вы себя специалистом в области правового обеспечения туризма, причем в такой степени, которая позволила бы вам внести конкретные предложения в обсуждаемый закон?

1.2. Иногда действия государственного контролирующего органа, предпринимаемые без учета туристской специфики, вызывают у специалистов недоумение. Так, в Новосибирске в туристские фирмы было разослано следующее письмо Главного государственного санитарного врача г. Новосибирска (приводится с сокращениями).

«Я, главный государственный санитарный врач г. Новосибирска, рассмотрев ход выполнения постановления «О мерах по усилению санитарной охраны территории области от завоза инфекционных заболеваний», установил, что указанное постановление выполняется не в полном объеме.

В 2004 году в г. Новосибирске зарегистрировано 24 случая завозной малярии. В последние годы завоз малярии происходит из стран ближнего и дальнего зарубежья — Таджикистана, Азербайджана, Узбекистана, Индии, Заира, Танзании. Кроме того, имели место случаи завоза из-за рубежа холеры и брюшного тифа.

Особенно недопустимое положение сложилось в туристском бизнесе. Фирмы не информируют туристов о мерах личной профилактики инфекционных заболеваний в странах высокого риска заражения этими инфекциями, не обеспечивают их необходимым минимальным набором лекарственных средств и прежде всего противомаларийными препаратами. Так, в январе 2004 года 20 из 39 человек, выехавших на сафари в Кению по путевкам туристской фирмы X, заболели по возвращении тропической малярией.

Выявлено, что большинство руководителей групп не владеют информацией о географическом распространении инфекционных заболеваний, не знают мер их профилактики. Соответственно не могут в полном объеме информировать клиентов об опасности заражения.

В целях обеспечения мер по профилактике заболеваний карантинными инфекциями, в соответствии с Зако-

ном РФ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» необходимо:

1. Руководителям туристских фирм, менеджерам, руководителям туристских групп, занимающимся оформлением выездов и сопровождением граждан в зарубежных странах, пройти аттестацию по профилактике карантинных инфекций.

2. Провести на договорной основе аттестацию на базе Центра Госсанэпиднадзора в г. Новосибирске в сроки с... по ... с выдачей индивидуального свидетельства. Дальнейшую аттестацию руководителей и обучение специалистов проводить один раз в год.

3. Руководителям туристских фирм:

3.1. Обеспечить оформление заявок в Центр Госсанэпиднадзора г. Новосибирска на проведение аттестации в срок до 10.04.05.

3.2. Иметь в наличии санитарные правила и нормы «Профилактика паразитарных болезней на территории Российской Федерации», памятки о мерах профилактики инфекционных заболеваний, распространенных в тропических странах.

3.3. Проводить инструктаж всех отъезжающих в эндемичные страны по профилактике карантинных заболеваний с выдачей индивидуальной памятки, заверенной печатью туристской фирмы.

3.4. Обеспечить граждан, отъезжающих в эндемичные страны, лекарственными препаратами для предупреждения заражения малярией.

3.5. Запретить работу с клиентами специалистам туристских фирм, не прошедшим аттестацию.

О ходе выполнения настоящего постановления и принятых мерах доложить к 20.04.05.

Главный врач
городского Центра
Госсанэпиднадзора»

Какие вопросы вызвало это письмо у руководителей туристских фирм Новосибирска? Все ли пункты письма соответствуют действующему законодательству?

2. СЕРТИФИКАЦИЯ ТУРИСТСКИХ УСЛУГ

Хочешь быть счастливым?

Выучись сперва страдать.

И.С. Тургенев

- 2.1. Может ли туристская фирма выбирать по своему усмотрению сертификационный орган?

Возможные направления поиска правильного ответа

Шаг 1. Познакомьтесь с «Правилами сертификации туристских услуг и услуг гостиниц», введенными в действие 01.01.1995 г.

Шаг 2. Представьте, что вы сертифицируете туристскую услугу, находясь по юридическому и фактическому адресу в с. Красный Яр Пожарского района Приморского края. Отсюда значительно ближе до краевого центра Хабаровского края (Хабаровска), чем до Владивостока. Куда вы отправите документы?

- 2.2. Может ли туристская фирма предлагать маршрут, не имеющий сертификата соответствия?
- 2.3. Какими факторами необходимо руководствоваться туристскому предприятию при выборе сертификационного органа?

3. ОРГАНИЗАЦИОННО-ПРАВОВЫЕ АСПЕКТЫ ТУРБИЗНЕСА

Строгость российских законов
всегда компенсировалась
необязательностью их исполнения.

Н.М. Карамзин

- 3.1. Может ли турист просить о внесении изменений в стандартный договор, предлагаемый туристской фирмой?

Возможные направления поиска правильного ответа

Шаг 1. Познакомьтесь с правами туриста.

Шаг 2. Представьте себя туристом, оформляющим индивидуальный тур.

Шаг 3. А теперь представьте себя менеджером туристской фирмы, к которому пришел клиент, желающий совершить поездку по программе стандартного тура, но со своей семьей, а не с группой туристов.

Шаг 4. Рассмотрите проблему с точки зрения удовлетворения интересов обоих участников туристского рынка (клиента и туристской фирмы).

- 3.2. Прав ли турист, требующий, чтобы его договор с турагентством был подписан директором или менеджером, но по доверенности. Рядовой сотрудник туристской фирмы, от лица которой заключается договор, не имеет доверенности и утверждает: «У нас менеджеры подписывают все договоры».
- 3.3. Иногда коммерческие фирмы приобретают туристские путевки для своих сотрудников и оплачивают их со счета фирмы. Как называется такой договор? У кого возникают права и обязанности по такому договору?
- 3.4. Какие документы необходимы для покупки тура по городам Европы?
- 3.5. Почему в тексте договора московской туристской фирмы «Кругозор», специализирующейся на организации автобусных туров по Европе, имеется пункт о загранпаспорте, согласно которому его срок действия должен заканчиваться не ранее шести месяцев со дня поездки?
- 3.6. Какие документы должен получить турист на руки при покупке тура?
- 3.7. Индивидуальный предприниматель планирует открыть туристскую фирму. Имеет ли он право принимать на работу других граждан.
Какие договоры гражданско-правового характера он может заключать с физическими лицами?
- 3.8. Какие из перечисленных документов могут составлять коммерческую тайну предприятия:
 - 1) учредительные документы и устав;
 - 2) документы, дающие право заниматься предпринимательской деятельностью; сведения по установлен-

ным формам отчетности о финансово-хозяйственной деятельности;

3) иные сведения, необходимые для проверки правильности исчисления и уплаты налогов и других обязательных платежей в государственную бюджетную систему Российской Федерации;

4) документы о платежеспособности;

5) сведения о численности, составе работающих, их заработной плате и условиях труда;

6) сведения о наличии свободных рабочих мест;

7) документы об уплате налогов и обязательных платежах;

8) сведения о загрязнении окружающей среды;

9) сведения о нарушении антимонопольного законодательства;

10) сведения о несоблюдении безопасных условий труда и размерах причиненного при этом ущерба;

11) сведения о реализации продукции, причиняющей вред здоровью населения;

12) сведения об участии должностных лиц предприятия в кооперативах, малых предприятиях, товариществах и других организациях, занимающихся предпринимательской деятельностью?

- 3.9.** Возможно ли исключение из стоимости турпакета на один-два дня услуг гостиницы и питания?
- 3.10.** Что такое ваучер и почему он выписывается при организации только некоторых зарубежных туров?
- 3.11.** Если туристская фирма имеет сертификат соответствия, должна ли она дополнительно сертифицировать вновь разработанные туры?
- 3.12.** Разработайте программу проведения дней кипрской культуры в вашем городе с ориентацией на стимулирование интересов горожан к отдыху на острове Афродиты.
- 3.13.** В газете «Из рук в руки» помещено объявление следующего содержания:
«Даю работу по реализации туристских путевок. Режим работы свободный. Размер заработка от 3000 руб.

в месяц до 1000 \$ US в неделю — зависит от инициативы с вашей стороны. Для получения подробной инструкции вышлите 350 руб. по адресу: Владивосток-91, а/я 198».

Относится ли данное предложение к трудоустройству лица, принявшего его? Обоснуйте свой ответ ссылками на соответствующие законодательные акты.

- 3.14.** Освобождается ли туристская фирма от ответственности за нарушение договора после окончания срока его действия?
- 3.15.** Клиент, оформляя индивидуальный тур в Таиланд, узнает, что в новом году он первый на данном направлении, и в шутку заявляет, что туристская фирма в связи с этим должна предоставить ему скидку. Но скидки по этому туру не предусмотрены.

Как следует поступить менеджеру в данном случае? Может ли туристская фирма предоставить клиенту скидку? Если да, то за счет каких сумм? Если нет, то почему, ведь имидж фирмы стоит дорого?

При поиске решения необходимо ответить на вопросы: в каком качестве предстает фирма в данном случае — как турагент или туроператор; насколько важен для фирмы данный клиент; как следует поступить, если фирма не может снизить цену тура; может быть, на шутливый вопрос клиента дать такой же шутливый ответ?

4. МАРКЕТИНГ В ТУРИЗМЕ

Люди глупо доверчивы...

Вся реклама мира основана на трех принципах: хорошо, много и даром.

Поэтому можно давать скверно, мало и дорого.

А. Грин

- 4.1.** Какие скидки может предложить туристская фирма своим клиентам для увеличения объема продаж туров?

Шаг 1. Познакомьтесь с особенностями ценовой политики туристских фирм.

Шаг 2. Вспомните, какие скидки предлагают туристские фирмы, расположенные в вашем городе, в других городах Российской Федерации?

Шаг 3. Называя каждый вид скидок, обоснуйте их экономическую целесообразность для условного (или конкретного) турагента и туроператора.

- 4.2. В Германии продается сувенир-мухобойка. На бьющей части сделано шесть дырок размером с пятикопеечную монету. В инструкции на английском, немецком, итальянском и испанском языках этот сувенир называется «Дайте мухе шанс».

Будет ли подобный сувенир пользоваться спросом у русских туристов? Можно ли производить его в России для иностранных туристов?

Независимо от ответов (положительных или отрицательных) разработайте бизнес-план с оптимистическим и пессимистическим прогнозами создания и продвижения на туристский рынок сувениров-мухобоек.

- 4.3. Туристская фирма проводит конкурс с определением и награждением победителя, условия которого опубликованы в журнале. Неожиданно финансовое состояние туристской фирмы ухудшается. Может ли она отказаться от проведения этого конкурса?

- 4.4. Начинаящая туристская фирма, создавая тур в Таиланд, рассчитанный на высокий сезон, стремилась сделать его насыщенным и интересным. Включив в турпакет авиабилет, проживание в хорошей гостинице, трансферы, трехразовое питание, несколько экскурсий, страховку с покрытием 30 тыс. \$ US, а также свою прибыль, фирма получила цену турпакета, равную 1799 \$ US. Звонили клиенты, интересовались туром. Но фирма потерпела неудачу, продав в высокий сезон Нового года всего два турпакета.

Были ли в действиях туристской фирмы ошибки? Если нет, то почему она проиграла в конкурентной борьбе

другим туристским фирмам? Если ошибки были, назовите их. Каким образом можно было обеспечить приемлемый объем продаж туров в Таиланд?

4.5. Представьте себя руководителем туристской фирмы и ответьте на следующие вопросы:

- 1) где мы продаем свои услуги?
- 2) в каких условиях рынка мы их продаем?
- 3) что мы продаем?
- 4) кому мы продаем?
- 5) кто или что нам мешает продавать?

Развернутые ответы помогут вам определить основные направления маркетинговых исследований в туристской фирме.

4.6. Анализируя внешнюю среду туристской фирмы, проранжируйте факторы макроокружения и непосредственного окружения (от наиболее важных к наименее важным с вашей точки зрения). Результаты занесите в таблицу и изобразите схематически. Сделайте вывод о наиболее целесообразном способе представления полученных материалов.

4.7. Какие факторы формировали конъюнктуру туристского рынка вашего города в прошедшем высоком сезоне? Какими методами вы могли бы установить значимость, силу воздействия отдельных факторов на формирование конъюнктуры туристского рынка?

4.8. Изобразите графически жизненный цикл туристского продукта. Затем для каждой стадии, характеризующей колебания объема продаж и прибыли, назовите или впишите в границы между стадиями 1–2 туристской фирмы вашего города и их туры, соответствующие по вашему мнению именно этой стадии. Обоснуйте свое решение.

4.9. Поведение потребителей туристских услуг в вашем городе всегда находится под влиянием социальных факторов. Перечислите основные из этих факторов и охарактеризуйте их.

5. ВЫБОР ТУРА И ТУРИСТСКОЙ ФИРМЫ

Им овладело беспокойство,
Охота к перемене мест...
А.С. Пушкин

- 5.1. Перечислите преимущества покупки пакета туристских услуг перед приобретением отдельных туристских услуг.

Возможные направления поиска правильного ответа

Шаг 1. Вспомните, какие услуги входят в пакет туристских услуг?

Шаг 2. Называя то или иное преимущество, попытайтесь обосновать его с точки зрения экономической и социальной целесообразности.

- 5.2. Менеджер туристской фирмы называет по телефону стоимость путевки, однако при последующем обращении в фирму клиент узнает, что цена тура на 50 \$ US выше за счет страховки, услуг гида и др.

Можно ли в этом случае применить к туристской фирме статью 12 Закона «О защите прав потребителей» о недостоверной информации?

- 5.3. Фирма-турагент отказывается предоставить информацию (хотя бы название) о компании-туроператоре, ссылаясь на коммерческую тайну.

Правомерно ли это?

- 5.4. О чем свидетельствуют приведенные ниже косвенные признаки качества работы туристских фирм, учитываемые при проверках ее деятельности. Дайте ответ по каждому признаку:

- 1) номер и дата выдачи лицензии;
- 2) количество телефонных номеров и адрес;
- 3) наличие современных средств коммуникаций – электронной почты, сайта в Интернете;
- 4) если в описании услуг, входящих в тур, имеется предложение комиссионных другим туристским фирмам, что это означает?

6. ВИЗОВЫЕ И ПАСПОРТНЫЕ ФОРМАЛЬНОСТИ

Я волком бы выгрыз
бюрократизм,
К мандатам почтения нету, —
К любым чертям с матерями
катись
Любая бумажка, но эту...
В.В. Маяковский

- 6.1. Туристка приобретает путевки в Испанию для себя и двенадцатилетнего сына. Для получения шенгенской визы необходимо письменное согласие второго родителя на выезд ребенка в сопровождении матери, однако бывший муж, уклоняясь от уплаты алиментов, периодически меняет места работы и нахождение его в настоящий момент неизвестно.

Возможно ли решение этой проблемы?

Возможные направления поиска правильного ответа

Шаг 1. Познакомьтесь с особенностями правового регулирования выездов в страны шенгенской группы.

Шаг 2. Директор некоей туристской фирмы, прочитав эту задачу, сказал, что у него «нет проблем» и у «своего нотариуса» он за пять минут получит любой документ.

Примите во внимание умение жить этого директора, но найдите свое решение, не противоречащее ни Гражданскому, ни Уголовному кодексам.

- 6.2. Может ли туристская фирма взять на себя функцию оформления загранпаспорта?
- 6.3. Что делать, если во время пребывания за рубежом паспорт был утерян или украден?
- 6.4. Что делать, если паспорт полностью использован, но в нем проставлены действующие долгосрочные визы?
- 6.5. Могут ли граждане России иметь более одного загранпаспорта? Если да, то в каких случаях? Если нет, то почему?
- 6.6. Каковы особенности оформления заграничных паспортов и выезда за границу несовершеннолетних детей?

6.7. В туристскую фирму обратился клиент с просьбой организовать поездку на Кипр для супружеской пары с ребенком шести лет. После того как он предъявил паспорта, сотрудники туристской фирмы заказали для него в гостинице двухместный номер с дополнительной кроватью для ребенка. И вдруг, на следующий день после предполагаемого вылета, он приходит вновь и требует возмещения стоимости поездки. Выясняется, что его не пропустили пограничники, поскольку в паспорт не была вклеена фотография ребенка.

Но согласно договору с клиентом фирма не несет ответственности за подлинность его загранпаспорта и прохождение им паспортного контроля. Поэтому сотрудники посчитали, что их вины здесь нет. Клиент решил подать на фирму в суд. Прав ли он?

6.8. Перечислите и охарактеризуйте четыре вида приглашения за границу.

6.9. Какие виды виз существуют?

6.10. Можно ли для получения визы использовать приглашение, полученное по факсу или по электронной почте?

6.11. Нужна ли нотариально заверенная доверенность от родителей, если несовершеннолетний ребенок выезжает за границу с руководителем группы? В случае выезда с одним из родителей?

6.12. Какие вопросы могут задать в консульстве США и какие документы необходимо представить во время собеседования для получения туристской визы?

6.13. Обязана ли туристская фирма отвечать за ненадлежащее оформление визы?

6.14. Обязана ли туристская фирма проверять подлинность и правильность оформления загранпаспортов?

6.15. Туроператор, отправляющий туриста на о. Крит, оформляет групповую визу на его семью и на две других, кото-

рых турист не знает. Оригинал групповой визы работники туристской фирмы хотят отдать этим двум семьям (а туристу ксерокопию), с тем чтобы семья туриста встретилась с ними в аэропорту Шереметьево. Представитель туроператора туда ехать не собирается, мол, сами там друг друга найдете. На вопрос, а если держатели оригинала не появятся, туристу отвечают: «Не волнуйтесь, они ведь такие деньги заплатили». Семьи едут в разные города, а в договоре написано, что в случае неявки заказчика его деньги пропадают.

На пожелание туриста не зависеть от сбора группы ему заявили, что в Шереметьево достаточно ксерокопии, а сама виза понадобится при таможенном контроле на Крите. Так ли это?

Должен ли турист требовать обязательного присутствия представителя туроператора с оригиналом групповой визы или надеяться на боязнь двух семей потерять свои деньги?

6.16. Возвращаются ли загранпаспорта с истекшим сроком действия гражданам, обратившимся для получения нового загранпаспорта?

6.17. Во время летних каникул студентка Лена решила отдохнуть в Южной Корее. Для этого она оформила туристскую визу сроком на три месяца. Вскоре после приезда в Корею она познакомилась с менеджером крупной компании, который предложил ей полгода поработать в ресторане официанткой. Девушка согласилась, тем более что кореец пообещал решить все проблемы, связанные с продлением визы. Время шло, Лена работала, менеджер регулярно привозил ей заработную плату, а на вопрос девушки, когда он возьмет у нее паспорт и продлит визу, работодатель отвечал, что еще успеет.

Пробыв в Корее пять месяцев, Лена решила вернуться в Россию, о чем сообщила менеджеру. После этого связь с ним оборвалась. Таким образом, девушка пробыла в Корее два месяца нелегально. Документов, подтверждающих ее работу в ресторане, нет.

Что делать Лене? Каким образом она сможет вернуться в Россию? Несет ли ответственность туристская фирма за невозвращение туристки в период действия визы?

7. ТАМОЖЕННЫЕ ФОРМАЛЬНОСТИ

А впереди шмонали уругвайца,
Который контрабанду провозил.
В.В. Высоцкий

- 7.1. Учитываются ли несовершеннолетние дети в норме вывоза из Российской Федерации наличной иностранной валюты?

Возможные направления поиска правильного ответа

Шаг 1. Познакомьтесь с правилами перемещения физическими лицами наличной иностранной валюты через границу Российской Федерации.

Шаг 2. Рассмотрите возможные варианты пересечения несовершеннолетними детьми границы Российской Федерации (самостоятельно, с родителями, с сопровождающими лицами).

Шаг 3. Назовите и объясните особенности перемещения валюты несовершеннолетними детьми при всех вариантах пересечения границы Российской Федерации.

- 7.2. Какое количество золотых изделий можно беспошлинно ввезти на территорию России?

8. ЭЛЕМЕНТЫ ТУРИСТСКОЙ ИНФРАСТРУКТУРЫ

В общественном парижском туалете
есть надписи на русском языке.
В.В. Высоцкий

- 8.1. Проанализируйте публикации в периодических туристских изданиях и составьте сезонный рейтинг российских и зарубежных объектов туристской инфраструктуры.

Возможные направления поиска правильного ответа

Шаг 1. Составьте библиографический список изданий туристской направленности. Постарайтесь, чтобы их число превысило 10.

Шаг 2. Разработайте методику анализа и представления результатов вашего микроисследования.

Шаг 3. Сделайте выводы о целесообразности зимнего и летнего отдыха на конкретных объектах туристской инфраструктуры. Для этого представьте себя туристом, а затем менеджером туристской фирмы. Сравните результаты.

- 8.2. В Америке, Италии и других странах двери индивидуальных кабинок общественных туалетов, в отличие от России, открываются внутрь. Каковы причины этих различий?

9. СТРАХОВАНИЕ В ТУРИЗМЕ

Даже летом, отправляясь в вояж,
бери с собой что-либо теплое, ибо можешь
ли ты знать, что случится в атмосфере?

Козьма Прутков

- 9.1. Если у туриста есть международная медицинская страховка, может ли он исключить из стоимости путевки оплату медицинской страховки, предлагаемой фирмой?

Возможные направления поиска правильного ответа

Шаг 1. Познакомьтесь с правилами страхования туристов, выезжающих за рубеж.

Шаг 2. Ответьте на вопрос задачи.

Шаг 3. Перечислите проблемы, которые могут возникнуть у туриста и туристской фирмы, если они примут ваш ответ (любой) как руководство к действию.

- 9.2. Если турист оплачивает страховку в офисе туристской фирмы, должен ли он в случае наступления страхового события предъявлять претензии за неполученную или полученную в ненадлежащем объеме помощь по стра-

ховке туристскому предприятию? Несет ли туристская фирма в этом случае солидарную ответственность?

- 9.3. Отправляя ребенка на год на учебу в Великобританию, Анатолий решил застраховать его от СПИДа и от коровьего бешенства. Но во всех страховых агентствах ему отказали, да еще сообщили, что, например, СПИД вообще не относится к страховым случаям. Вот от гриппа — пожалуйста! А между тем в Лондоне, например, страхуют даже от непорочного зачатия и от изнасилования инопланетянами.

Почему российские страховщики пренебрегают указанными видами страхования?

10. СРЕДСТВА РАЗМЕЩЕНИЯ ТУРИСТОВ

Наша должность гонит нас из дома
По дорогам новым, незнакомым.
То гостиница, купе или каюта —
Нет у нас домашнего уюта.

Э.А. Рязанов

- 10.1. Почему в отелях Лас-Вегаса стоимость номеров (при прочих равных условиях) в среднем на 50 \$ US меньше, чем в других городах США?

Возможные направления поиска правильного ответа

Шаг 1. Познакомьтесь с основами американского гостиничного менеджмента.

Шаг 2. Вспомните, чем знаменит американский город Лас-Вегас?

Шаг 3. Представьте себя владельцем отеля в Лас-Вегасе и расскажите о дополнительных услугах, предоставляемых вашим средством размещения.

Шаг 4. Ответьте на вопрос о странной (на первый взгляд) ценовой политике директора отеля.

- 10.2. В Болгарии группу российских туристов за несколько дней до окончания тура выселили из гостиницы. Не помогли ни звонки в Петербург в туристскую фирму, ни суточ-

ная забастовка в холле гостиницы, ни обращения в полицию. Хозяин отеля добился своего. Тех, кто держал оборону в номере, охрана отеля штурмовала через балконы. В результате группа оказалась в общежитии на окраине города, некоторых даже поселили по две семьи в одной комнате. В гостинице же с комфортом расположилась группа немецких туристов, которая сначала отказалась от брони, потом изменила свое решение и тем самым спровоцировала этот скандал. Хозяин гостиницы отправил в Петербург факс, в котором сообщил о выселении русских туристов якобы за непотребное поведение.

Что еще должны были предпринять туристы в этой ситуации? Могут ли они надеяться на компенсацию после возвращения домой?

- 10.3.** В американских путеводителях, на страницах, посвященных размещению и питанию, можно увидеть значки: \$, \$\$, \$\$\$, \$\$\$\$.
 Что они означают?

- 10.4.** Что делает русский турист в Париже, обнаружив, что ванна, которую он заполнил водой, оказалась с дефектом? Пробка есть и плотно забита, а кольца нет. Турист пытается вытащить пробку всеми доступными средствами, в том числе даже с помощью перочинного ножа. Между тем пробка поднимается автоматически после нажатия специальной кнопки.

Кто виноват в невежестве туриста: направляющая фирма, не проинструктировавшая его, как пользоваться сантехникой, персонал гостиницы? А может быть он сам?

- 10.5.** На каком этаже можно оказаться, нажав кнопки в лифтах, указанные стрелкой.

	В Америке	
	В Нью-Йорке	В Лас-Вегасе
Во Франции		
3	3	3
2	2	2
→1	1	L
→0	0	0
-1	-1	-1

- 10.6.** Неожиданно, накануне выезда группы на маршрут, принимающая китайская турфирма сообщила, что не может обеспечить оговоренные в договоре условия проживания: в гостинице, где должны были жить туристы, произошел прорыв канализационных труб. Туристам была предложена не четырех-, а трехзвездочная гостиница.

Какая реакция может последовать со стороны туристов? Что должна попытаться сделать турфирма? Обязана ли она платить неустойку?

11. ТРАНСПОРТНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ ТУРИСТОВ

Пароход белый-беленький,
Дым над красной трубой.
Мы по палубе бегали —
Целовались с тобой.
Песня 60-х годов XX века

- 11.1.** Когда начинается действие договора перевозки: в момент приобретения билета или в тот момент, когда пассажир вошел в салон автотранспортного средства, самолет или вагон?

Возможные направления поиска правильного ответа

Шаг 1. Познакомьтесь с основными положениями типового договора перевозки.

Шаг 2. Обратите внимание на время начала действия транспортной услуги, может быть, это поможет найти правильное решение.

- 11.2.** В случае спора с транспортной организацией, вытекающего из договора на услуги по перевозке, турист должен обратиться в народный суд:
- а) по месту жительства;
 - б) по месту нахождения управления транспортной организации;
 - в) по своему усмотрению: по месту жительства или по месту нахождения управления организации.

12. ОРГАНИЗАЦИЯ АВИАЦИОННЫХ ПЕРЕВОЗОК

Который раз лечу Москва — Одесса

Опять не выпускают самолет.

Но вот прошла вся в синем
стюардесса, как принцесса,
Надежная, как весь гражданский
флот.

В.В. Высоцкий

- 12.1.** Московская туристская фирма «Вектор-М» продает авиабилеты и занимается авиаперевозками. Имеет свой самолет, поэтому туры достаточно дешевы. Но при этом фирма абсолютно безответственно относится ко времени вылета и прилета. Вылет в Италию задержали на 3,5 часа, а прилет из Италии в Москву на 8 часов. Чартер в Таиланд сначала был отложен на 2 часа, затем на 1 час, потом перенесен на следующий день. В итоге, через сутки после того, как самолет должен был вылететь, официально сообщили об отмене рейса.

На какую компенсацию могут рассчитывать туристы в каждом из этих случаев?

Возможные направления поиска правильного ответа

Шаг 1. Познакомьтесь с основными положениями Закона о защите прав потребителей. Знание его поможет и при решении многих других задач.

Шаг 2. Если вы, основываясь на вышеупомянутом Законе, пытаетесь рассчитать размер компенсации за материальный и моральный ущерб, не забудьте внести в смету вынужденных расходов стирку и утюжку ваших носовых платков от пролитых слез из-за незащищенности от произвола перевозчика.

Шаг 3. Говоря серьезно, попробуйте рассчитать размер морального ущерба, с которым любая инстанция (перевозчик, общество по защите прав потребителей, народный суд) будет вынуждена согласиться.

- 12.2.** К указанному в памятке времени, за два часа до вылета самолета по внутреннему маршруту, один из туристов в аэропорт не явился. Его товарищи беспокоятся и гово-

рят руководителю, что турист должен приехать, они сегодня с ним виделись и обсуждали поездку. Время сбора он знает.

Какие действия предпринимает руководитель туристской группы?

- 12.3.** Туристская группа отправляется в двухнедельное путешествие по городам Узбекистана. Авиационный маршрут начинается во Владивостоке и предусматривает посадку в Хабаровске. В аэропорту убытия объявлена задержка рейса на четыре часа. Группа не успевает на рейс из Хабаровска в Ташкент, который выполняется один раз в сутки.

Какие действия предпринимает руководитель туристской группы?

- 12.4.** Группа вылетела на двухнедельный отдых из Москвы в Одессу. Во время полета на борту было объявлено о вынужденной посадке по метеоусловиям в Кишиневе. По информации дежурного администратора ожидаемая задержка продлится не менее 12 часов.

Какие действия предпринимает руководитель туристской группы?

- 12.5.** При регистрации группы на горнолыжный маршрут в аэропорту выясняется, что несколько туристов взяли с собой лыжи, причем вес их багажа без лыж составляет 20 кг, т.е. равен норме бесплатной перевозки. Дежурная по регистрации говорит о необходимости дополнительной платы за провоз лыж. Туристы платить не хотят, считая, что лыжи как зонтик, книги, продукты питания на время пути, лекарства или инвалидная коляска разрешены к бесплатной перевозке.

Какие действия предпринимает руководитель туристской группы?

- 12.6.** Группа туристов из Владивостока отдыхает в поселке Листвянка на Байкале с 1 по 15 июля. Один из туристов обращается к руководителю туристской группы с просьбой дать ему обратный билет и выплатить часть стоимости путевки за неиспользованные дни. Рассмотрите три ситуации по срокам обращения туриста:

- а) 6 июля;
- б) 10 июля;
- в) 13 июля.

Какие действия предпринимает руководитель туристской группы?

12.7. В аэропорту прибывших туристов не встретили. Туристы волнуются.

Какие действия предпринимает руководитель туристской группы?

12.8. Группа находится в аэропорту вылета. Из-за плохих метеоусловий трижды объявляли задержку вылета самолета. Туристы ожидают рейса уже девять часов. Аэропорт переполнен пассажирами. Часть группы отказывается от полета.

Какие действия предпринимает руководитель туристской группы?

12.9. Самолет с туристами на борту совершает промежуточную посадку по метеоусловиям трассы. Туристы вынуждены ночевать в аэропорту.

Какие действия предпринимает руководитель туристской группы?

12.10. Группа туристов из Владивостока отдыхала зимой на лыжной турбазе в Южно-Сахалинске и сегодня возвращается домой. В этот период года на острове Сахалин часты циклоны с обильными снегопадами, из-за которых местный аэропорт закрывается на 1–2 суток. Сегодня именно такой день.

Что в этой ситуации должен предпринять руководитель туристской группы?

12.11. Группа туристов, вылетающая на маршрут, прошла регистрацию в аэропорту, туристы сдали багаж. Объявлена посадка в самолет. Однако на посадку двое туристов не пришли.

Какие действия предпринимает руководитель туристской группы?

12.12. Туристу, заказавшему индивидуальный маршрут по России, туристская фирма по безналичному расчету приобре-

ла билеты на несколько авиарейсов. Перед отлетом турист ставит в известность туристскую фирму, что в одном из пунктов пересадки он, возможно, изменит маршрут и сдаст авиабилет.

Какие действия предпринимает туристская фирма?

- 12.13.** 23 июля 2003 года турист с семьей должен был совершить полет рейсом компании «Внуковские Авиалинии» по маршруту Сочи — Москва. Приехав в аэропорт за 1,5 часа до времени, указанного в билете (13.30), семья узнала, что рейс задерживается до 17.00 по техническим причинам.

Однако самолет вылетел из аэропорта Сочи только в 19.30 (о чем свидетельствует отметка в билетах), в результате чего турист, его жена и полуторагодовалый ребенок вынуждены были провести шесть часов в душном здании аэропорта.

Но на этом их злоключения не закончились. При покупке билетов компании «Внуковские Авиалинии» туриста уверили, что самолет приземлится в аэропорту Внуково. На самом деле посадка произошла в аэропорту Домодедово. На протесты пассажира работники аэропорта заявили: «Вас же привезли в Москву. Не все ли равно, какой аэропорт?»

Насколько правомерно такое заявление? Что надо сделать для того, чтобы получить компенсацию? Какова вероятность выиграть дело?

- 12.14.** Какую ответственность несет авиаперевозчик при утрате багажа пассажира на внутренних и международных рейсах?
- 12.15.** Турист возвращался из Австралии в Россию, при этом его маршрут состоял из двух перелетов: первый, до ОАЭ самолетом компании Emirates, второй, из ОАЭ в Екатеринбург чартерным рейсом одной из российских авиакомпаний. Оба билета турист приобрел в России. Обнаружив в аэропорту Екатеринбурга отсутствие своей сумки, сданной в багаж в Мельбурне, турист написал соответствующее заявление (начальнику отдела перевозок аэропорта, но не в авиакомпанию).

Авиакомпания затягивает вопрос с выплатой компенсации, мотивируя это тем, что багаж не был принят на их рейс в ОАЭ и утеря произошла, вероятно, на предыдущем рейсе другой авиакомпании.

Установлены ли законодательно сроки выплаты подобной компенсации и кто из перевозчиков несет ответственность в ситуации утери транзитного багажа?

12.16. Почему при вылете международным рейсом рекомендуется прибывать в аэропорт не позднее чем за 2,5 часа до вылета самолета?

12.17. Супруги отправились в туристскую поездку в ОАЭ. Там они купили мебель на сумму 2000 \$ US. Для перевозки мебели во Владивосток они оформили в авиакомпании «Трансаэро» грузовую накладную международного образца.

По приезде из-за рубежа туристы отдали старую мебель родителям и стали ожидать прибытия багажа. Однако мебель в срок не прибыла. Через 18 дней супруги получили телеграмму о доставке груза во Владивосток. На багажном складе им вручили акт о повреждении груза, составленный авиакомпанией «Владивосток-Авиа».

На месте супругами был составлен акт о вскрытии груза с участием представителя «Трансаэро». С этим документом они обратились во Владивостокское общество защиты прав потребителей. Претензия не была удовлетворена. Однако супруги не успокоились и ...

Начните анализ ситуации с момента обращения супругов в туристскую фирму. Выберите оптимальный вариант действия туристского предприятия.

Что предприняли супруги для возмещения понесенного ущерба? Удалось ли им возместить ущерб? Какие юридические нарушения и кем были допущены?

12.18. Составьте оптимальную (минимизированную по цене и расстоянию) схему перелетов из вашего города в Канаду, Индию, Австралию.

12.19. Изучите расписание движения самолетов из аэропорта вашего города в Москву и Санкт-Петербург и составьте

стыковочные рейсы для туров в Среднюю Азию, в республику Балтии, в Украину, в Молдову, в Финляндию.

13. ОРГАНИЗАЦИЯ ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНЫХ ПЕРЕВОЗОК

На дальней станции сойду...

Песня 80-х годов XX века

- 13.1.** Туристская фирма смогла приобрести билеты для проезда группы «туда» в купейном вагоне, «обратно» — в плацкартном. Однако по условиям договора туристы должны ехать в купейных вагонах в обоих направлениях. Какие действия предпринимает туристская фирма?

Возможные направления поиска правильного ответа

Шаг 1. Познакомьтесь с основными положениями типового договора туристской фирмы и клиента.

Шаг 2. Дайте волю своей фантазии, не забывая при этом о необходимости соблюдения принципа, согласно которому и волки должны быть сыты, и овцы целы. Другими словами, помните об интересах как фирмы, так и ваших клиентов.

Шаг 3. Ну, что? Пришлось поступиться какими-то принципами? А как в этой ситуации может поступить клиент? Причем, предпринять такое... Сразу настройтесь на то, что вам как руководителю туристской фирмы это вряд ли понравится.

- 13.2.** При посадке в поезд туристской группы, следующей из Харбина в Суйфэньхэ, выясняется, что китайской стороной туристам предоставляется плацкартный вагон вместо оговоренного в контрактах купейного (контракт между российской и китайской сторонами, контракт между туристом и российской туристской фирмой).

Как в этой ситуации должен вести себя руководитель группы? Какие аргументы он приведет китайскому партнеру, какие туристам? Как может разрешиться эта ситуация? Должна ли российская туристская фирма еще

до отправки туристов иметь сведения о том, какие билеты куплены китайской стороной?

- 13.3.** В туристской фирме на железнодорожный маршрут зарегистрировались 20 туристов. Однако к отправлению поезда два человека не пришли.

Какие действия предпринимает руководитель туристской группы?

- 13.4.** Руководитель группы, имея на руках документы туристов, опаздывает к отправлению поезда. Туристы не уезжают, и руководитель группы застаёт их на вокзале.

Какие действия предпринимает руководитель туристской группы?

- 13.5.** После посадки туристской группы в поезд на промежуточной станции выясняется, что в вагоне нет постельного белья.

Какие действия предпринимает руководитель туристской группы?

- 13.6.** Турист не прошел предварительную регистрацию в туристской фирме перед маршрутом. Однако, узнав у других членов туристской группы время отправления поезда и номер вагона, приходит на вокзал:

1) за 30 минут до отправления поезда;

2) за несколько минут до отправления поезда.

Какие действия предпринимает руководитель туристской группы, имея на руках групповой билет?

- 13.7.** При посадке туристской группы в поезд выясняется, что на некоторые места железнодорожные кассы продали по два билета.

Какие действия предпринимает руководитель туристской группы?

- 13.8.** Группа туристов отправляется в многодневное путешествие по железнодорожному маршруту из Хабаровска во Владивосток. На этот маршрут допускаются дети

с 12 лет при наличии путевок и в сопровождении взрослых. После отправления поезда руководитель туристской группы узнает, что один из членов группы везет с собой ребенка, которому:

- 1) 4,5 года;
- 2) 8 лет.

На ребенка путевки нет.

Как поступает руководитель туристской группы в каждом из этих случаев?

13.9. Турист обращается к руководителю группы с заявлением, что им в вагоне оставлены личные вещи:

- 1) сразу после выхода из поезда;
- 2) после прибытия на место отдыха.

Каковы действия руководителя туристской группы?

13.10. Группа туристов едет отдыхать по железнодорожному маршруту. В пути один из туристов заболевает.

Какие действия предпринимает руководитель туристской группы?

13.11. По окончании маршрута за 40 минут до прибытия поезда на станцию, где туристская группа выходит из вагона, руководитель группы просит проводника вернуть групповой билет. Проводник билет потерял.

Какие действия предпринимает руководитель туристской группы?

13.12. Турист отстал от поезда на одной из промежуточных станций.

Каковы действия руководителя туристской группы?

13.13. Турист получил телеграмму, согласно которой ему необходимо прервать свой отдых. Он обращается к руководителю группы с просьбой выдать обратный железнодорожный билет.

Каковы действия руководителя туристской группы?

- 13.14.** Поезд, в котором возвращается туристская группа после путешествия, опаздывает. Один из туристов волнуется, так как в этот день ему обязательно надо быть на работе.
Что в этой ситуации предпринимает руководитель туристской группы?
- 13.15.** Прибыв с группой туристов на маршрут в Хабаровск, руководитель группы обнаруживает, что забыл доверенность дома.
Каковы его действия?
- 13.16.** При посадке в вагон группы туристов, возвращающихся из Хабаровска во Владивосток, возникает спор с проводником по поводу провоза ручной клади. Проводник требует дополнительной оплаты.
Как следует поступить руководителю туристской группы?
- 13.17.** Имеет ли турист гарантированное право проезда в двухместном купе один, если он оплатил оба места в этом купе?
- 13.18.** Назовите правила возврата билета на поезд дальнего следования после отправления поезда. В каком документе они закреплены?
- 13.19.** В поезде, следующем из Харбина в Пекин, из 10 мест в плацкартном вагоне два оказались на третьей полке. Туристы возмущаются, поскольку никто из них не хочет спать под потолком в душном вагоне.
Как в этой ситуации должен поступить руководитель группы?
- 13.20.** Составьте схему размещения туристов в купейном вагоне (вагонах) с учетом следующей численности:
1) мужчин — 17, женщин — 15;
2) мужчин — 20, женщин — 19.

14. ОРГАНИЗАЦИЯ АВТОБУСНЫХ ПЕРЕВОЗОК

Кондуктор объявляет: «Автобус идет до Арбатской площади». Из ста пассажиров найдется хотя бы один, который спросит или по крайней мере подумает: «А дальше не идет?».

М.М. Пришвин

14.1. Житель Владивостока приобрел у туристской фирмы билет на автобус до Дальнегорска. Автобус отправился на час позже положенного срока и в дороге дважды ломался. После второй поломки продолжать поездку не имело смысла, и пассажирам пришлось нанимать другой автобус, чтобы вернуться обратно. Директор туристской фирмы пообещал предоставить ранним утром следующего дня новое средство передвижения. Однако и на следующий день съездить в Дальнегорск не удалось. Туристская фирма просто вернула деньги.

Опишите возможные варианты завершения этой конфликтной ситуации. Примите к сведению, что:

- 1) автобус принадлежал туристской фирме;
- 2) автобус был заказан туристской фирмой у автотранспортного предприятия.

Рассмотрите все документы, фигурировавшие в этой ситуации, и дайте им правовую оценку.

Разработайте комплекс мероприятий, которые должна реализовать туристская фирма для предупреждения повторения подобных ситуаций.

Возможные направления поиска правильного ответа

Шаг 1. Познакомьтесь с основными положениями Закона о защите прав потребителей.

Шаг 2. Из множества возможных вариантов обратите внимание на два: пассивный и активный в смысле ответных действий несостоявшихся туристов.

Шаг 3. Кому должны адресовать свои претензии туристы: туристской фирме или автотранспортному предприятию?

Шаг 4. Можно ли разрешить возникший конфликт с минимальными материальными и моральными затратами?

- 14.2.** Во время экскурсии автобус ломается и не может продолжать движение:
- а) туристы находятся в пределах города;
 - б) туристы находятся в пригороде.
- Какие действия предпринимает руководитель туристской группы в каждом из этих случаев?
- 14.3.** Туристская группа возвращается с загородной автобусной экскурсии. По пути следования руководитель группы замечает стоящий туристский автобус, водитель которого должен остановиться.
- Как должен поступить руководитель туристской группы?
- 14.4.** Туристская группа путешествует по Приморью. При очередной остановке в Арсеньеве к отправляющемуся автобусу один из туристов не пришел.
- Каковы действия руководителя туристской группы?
- 14.5.** В московской туристской фирме «Кругозор» в стоимость путевки входят: виза, проезд на комфортабельном автобусе, проживание в отелях в двухместных номерах с завтраком, медицинская страховка, экскурсионная программа.
- Оптимальна ли приведенная структура цены путевки?
- 14.6.** Зависит ли цена автобусного тура от выбора мест в салоне автобуса?
- 14.7.** Каков режим движения и отдыха на остановках в автобусных турах из Москвы по европейским странам?
- 14.8.** Где ночуют туристы, отправившиеся в автобусный тур по городам Европы?
- 14.9.** Какую сумму денег нужно брать с собой в автобусный тур по Европе, чтобы удовлетворить основные туристские потребности (приблизительно)?
- 14.10.** В двухнедельной автобусной поездке по Европе по причине поломки автобуса было потеряно три дня и не выполнено несколько пунктов экскурсионной программы. В договоре есть пункт, снимающий с туристской фирмы ответственность в случае форс-мажорных обстоятельств, к которым отнесены и поломки автотранспорта. Кому должны предъявить претензию туристы в данной ситуации?

15. СИТУАЦИИ В ТУРИСТСКОЙ ГРУППЕ

- Девушка, девушка! Разрешите вас пригласить в турпоход!
- Какая я вам девушка! Я уже два раза была в турпоходе.
Неприличный анекдот

15.1. Многодневный маршрут по Приморью в начале лета. Много дождливых и пасмурных дней.

В первый день группа избрала старостой пожилого мужчину, довольно представительного, путешествующего с женой. Уже со второго дня пребывания на маршруте руководитель видит, что из-за плохой погоды помощь старосты ему необходима в организации культурно-массовых мероприятий. Однако староста работает неинициативно, авторитетом в группе не пользуется, стремится уединиться. Руководитель туристской группы вынужден обратиться с просьбой помочь ему к туристке *Л.*, довольно инициативной, которая с удовольствием соглашается. Группа довольна.

На седьмой день пребывания на маршруте жена старосты предъявляет разнообразные претензии в адрес туристки *Л.* и заявляет, что фактически староста — ее муж и все вопросы необходимо согласовывать с ним.

Какие действия предпринимает руководитель туристской группы?

Возможные направления поиска правильного ответа

Шаг 1. Познакомьтесь с литературой по психологии управления коллективом и этикету.

Шаг 2. Войдите в образ туристки *Л.*, затем руководителя туристской группы и, наконец, мужа. Мысленно разыграв каждую из ролей, прочувствуйте весь драматизм этой микроситуации — не шекспировские страсти, но все же...

Шаг 3. Оставив эмоции в стороне, вернитесь в образ руководителя группы и найдите единственное правильное решение.

15.2. Экскурсия по Афинам только начиналась. Туристы в приподнятом настроении после щедрого греческого завтра-

ка рассаживались в комфортабельном автобусе. Гид с микрофоном еще не занял своего места, как вдруг к туристам обратилась женщина средних лет:

— Господа, дорогие соотечественники! — проникновенно сказала она. — Если кто-нибудь из вас обнаружит что-то, не соответствующее контракту, какой-нибудь недостаток, даже пустяковый, например сломанный кондиционер в номере, пожалуйста, сообщайте мне. Я помогу вам получить деньги с туристской фирмы, а вы мне за это заплатите процент. Я помогла, и очень многим...

Кто с безразличием, кто с неподдельным интересом, но все присутствующие ее выслушали. И у некоторых туристов эта неделя в солнечной Греции превратилась в поиски недостатков.

Что в этой ситуации должен был предпринять руководитель туристской группы?

16. СИТУАЦИЯ В РЕСТОРАНЕ

— Официант! Кажется, я хватил лишнего. Принесите что-нибудь отрезвляющее.

— Пожалуйста. Счет.

Просто анекдот

16.1. В ресторан приходит молодая пара с маленьким ребенком. Ребенок начинает шалить: кидать на пол вилки, сдергивать скатерть.

Каковы должны быть действия обслуживающего персонала?

Возможные направления поиска правильного ответа

Шаг 1. Признайтесь, вам надоели наши бесконечные подсказки?

Шаг 2. Не правда ли, вы спешите заглянуть в ответ?

Шаг 3. И все-таки нам кажется, что, если вы вдумчивый читатель, возможные варианты ответов выстраиваются в вашем сознании уже без нашей помощи.

17. МЕЖДУНАРОДНЫЕ ПУТЕШЕСТВИЯ

Поездки учат.
Японская поговорка

- 17.1.** Въехав по приглашению в Польшу, может ли турист на арендованной машине пересечь границу Чехии? Если да, то какие документы необходимы?
- 17.2.** Туристская фирма, отправляя в Китай супругов с ребенком, не имеющим заграничного паспорта, не обратила внимания на то, что данные о ребенке не внесены ни в один из паспортов родителей. Выезд ребенка за границу не состоялся, из-за чего оба родителя, уже находясь в зале пограничного контроля, отказались от поездки.
Какие действия должна предпринять турфирма в данной ситуации?
- 17.3.** Клиент туристской фирмы попытался вывезти из ОАЭ ванну-джакузи. Однако в багажный отсек самолета она не поместилась. Вернувшись домой, турист обратился в туристскую фирму с требованием возмещения расходов на покупку.
Как следует поступить руководству туристской фирмы? Как будет развиваться ситуация при отказе туристской фирмы удовлетворить иск?
- 17.4.** Турист, купивший за границей газовую плиту, отправил ее грузовым самолетом. Однако груз на багажный двор аэропорта не прибыл. Потерпевший обратился с иском к туристской фирме.
Правомерны ли его действия?
- 17.5.** Турист купил мебель. В Пусане перед погрузкой под проливным дождем она промокла. Турист предъявляет претензии к туристской фирме.
Правомерны ли они?
- 17.6.** Из-за ошибки работников туристской фирмы визу в США туристу *Н.* оформили не на рождественские праздники, а на конец января, что не устроило туриста.
Каков размер компенсации, которую турист вправе требовать с туристской фирмы?

17.7. Во время зарубежной поездки турист провозит с собой 10 500 \$ US. Зная, что 10 000 \$ US можно перемещать через границу без предъявления банковских документов, он на остальную сумму предъявляет справку, выданную банком. Однако таможенник признает справку недействительной — на ней не читается штамп банка. Туристу предлагается оставить 500 \$ US на российской таможне и по возвращении из-за рубежа забрать.

Что можно посоветовать туристу?

17.8. В Париже подавляющая часть туристов группы отказалась от автобусной экскурсии по городу. Оставшиеся туристы выражают недовольство.

Каков выход из этой конфликтной ситуации?

17.9. В Китае турист после ужина с употреблением алкоголя получил травму. Вернувшись домой, он несколько месяцев болел, что явилось поводом для судебного иска к турфирме по поводу возмещения расходов на лечение, упущенной выгоды и компенсации неполученной зарплаты.

Каково возможное решение суда?

17.10. Руководитель туристской группы, находясь в Китае, получил от директора принимающей туристской фирмы подарок — толстый и тяжелый туристский справочник на китайском языке, в красивом переплете, но без единой иллюстрации. Вес его багажа уже превышает установленную норму бесплатного перемещения груза.

Как поступить руководителю туристской группы?

17.11. Полтора года назад русский турист путешествовал по США. Взял напрокат автомобиль, оформил страховку, заплатил по кредитной карточке.

На скользкой дороге машину занесло, дальше ехать было нельзя. Фирма прислала другую машину вместо поврежденной. Турист благополучно добрался до конечного пункта и сдал автомобиль.

Несколько дней назад на российский адрес бывшего туриста пришло письмо от американского адвоката, который требует оплатить фирме ремонт и прочие расходы. К сожалению, документы об аренде автомобиля не сохранились.

Следует ли гражданину, проживающему в настоящее время в США, вступать в переписку с адвокатом или с фирмой, которая, судя по всему, «забыла» про оформленную страховку? Или лучше проигнорировать их беспочвенные претензии?

При выборе решения рассмотрите все возможные предпосылки, улучшающие и ухудшающие правовые позиции гражданина.

- 17.12.** Перед отъездом из Пекина в Харбин двое туристов к назначенному времени не вернулись. Группа ожидала в холле гостиницы, а руководитель — в их номере с вещами. В это время представитель китайской стороны рассадил всех туристов в такси, которые должны были довести их до ресторана, чтобы перед поездкой поужинать. Когда руководитель группы дождался опоздавших туристов и приехал с ними в ресторан, выяснилось, что четверо туристов (одно такси) до ресторана не добрались. Вскоре туристов обнаружили на привокзальной площади, где их высадил таксист, не поняв, куда их надо было отвезти.

Как можно предотвратить подобную ситуацию впредь?

- 17.13.** Некоторые туристы постоянно опаздывают на завтраки, обеды, ужины и экскурсии, заставляя руководителя и группу ждать их.

Можно ли решить эту проблему?

18. ПРОТИВОЭПИДЕМИЧЕСКАЯ БЕЗОПАСНОСТЬ ТУРИСТОВ

— Вы слышали, что делается?

Купаться в море опасно для жизни, санэпидемстанция закрыла все пляжи!

— А мне даже нравится. Вчера купалась, красота, никого нет.

— Вот, вот. А завтра и вас не будет.

Еще один просто анекдот

- 18.1.** В какое время года вопросам эпидемиологической безопасности туристов следует придавать наибольшее значение?

- 18.2.** Кто должен нести ответственность за эпидемиологическую безопасность туристов в экзотических странах?
- 18.3.** Какие меры применяются во Владивостоке для профилактики холеры при поездках российских туристов в Китай?
- 18.4.** Надо ли туристской фирме брать подтверждение, заверенное подписью туриста, о проведенном инструктаже по профилактике инфекционных заболеваний?
- 18.5.** Можно ли рекомендовать туристским фирмам включать в договор с клиентом пункт о расторжении или приостановлении сделки в случае, если договор не может быть исполнен в связи с какими-либо возникшими очагами инфекционных заболеваний в стране назначения?
- 18.6.** Как грамотно вести себя в случае заражения за границей инфекционным заболеванием?

19. КРИМИНАЛЬНЫЕ СИТУАЦИИ В ТУРИЗМЕ

Высокая репутация — первейшая
необходимость для жулика!

Агата Кристи

- 19.1.** На улицах Лас-Вегаса к туристам может подойти прилично одетый гражданин и попросить денег на обратную дорогу, так как он якобы проиграл всю свою наличность. Какие цели преследует этот человек?
- 19.2.** Ирина с мужем направилась на отдых на Азовское море на собственном автомобиле. На семейном совете было решено, что это самый дешевый способ путешествия. Однако в пути они понесли непредвиденные расходы. За проезд по территории Белоруссии, например, пришлось заплатить 25 \$ US и еще 5 \$ US — экологический сбор. Украина вообще поразила воображение туристов — там по 5 \$ US взяли дважды: на въезде и при выезде. Далее выяснилось, что и в России возможность немного загрязнить окружающую среду выхлопными газами стоит денег. В Ростовской области с Иры взяли 150 рублей, а самом Ростове — еще 130.

На обратном пути через Белоруссию машину Ирины остановил сотрудник ГИБДД и заявил, что в республике проводится месяц «Чистого воздуха», и за повышенное содержание углекислого газа в выхлопе он с удовольствием возьмет с Ирины 50 \$ US штрафа.

Что можно посоветовать туристам, отправляющимся в подобное путешествие?

- 19.3.** Неприятное впечатление на жителей деревни Саратовки произвели туристы теплохода, следующего по маршруту Санкт-Петербург — Валаам. Августовским вечером веселую компанию пришлось высадить в Уткиной Заводи, поскольку на борту искали якобы оставленную бомбу. Пока происходил обыск, туристы резвились на берегу и обобрали близлежащие огороды и сады.

Получат ли жители деревни материальную и моральную компенсацию, предъявив претензию туристской фирме, перевозившей туристов? Будет ли эффективным обращение в народный суд? Как следует поступать жителям в подобной ситуации?

- 19.4.** В туристском бизнесе, как, впрочем, и в любой бурно развивающейся сфере, немало мошенников, недобросовестных клиентов. Эта разновидность туристов появилась в середине 90-х годов XX века. Сами себя они называют робингудами. Главную свою задачу российские робингуды (на Западе их называют «rats», что в переводе с английского означает «крысы») видят в том, чтобы во время поездки найти отклонения от договора с туристской фирмой и потребовать положенную за невыполнение договора компенсацию.

У Александра в аэропорту Шереметьево были хорошие знакомые. От них он узнал, на какое время назначен ремонт взлетной полосы. Дальше — все просто. Он идет в ближайшее турагентство и покупает путевку, в которой вылет назначен именно на это время. Общается с агентом и настаивает, чтобы в контракте было четко оговорено время вылета, и в случае невыполнения этой статьи договора турфирма обязуется выплатить ему двойную компенсацию, т.е. стоимость двух аналогичных путевок. Турагент, не раздумывая, подписывает

эту статью договора: сейчас лето, и Аэрофлот на вылетах подводит один раз из ста.

Ремонт взлетной полосы, конечно, проводится строго по графику, т.е. именно во время назначенных вылетов, как в России и заведено. Расчет оправдывается: вылет задерживается на целых два часа. Робингуд берет справку у руководства аэропорта о задержке рейса, после чего спокойно улетает отдыхать в четырехзвездный отель Барселоны... А вернувшись в Москву, предъявляет турагентству справку о задержке рейса и копию контракта. И получает компенсацию — стоимость двух путевок в Испанию.

Какие ошибки допущены агентом туристской фирмы при оформлении тура? Можно ли в данной ситуации минимизировать финансовые потери фирмы или избежать их?

- 19.5.** Рассказывает пострадавший от робингудов менеджер одного из турагентств: «Во многих странах Средиземноморья отели работают по графику «суббота — суббота». У нас же есть путевки на 12 дней. То есть, пожив неделю в одном отеле, туристов переселяют в другой, по комфортабельности не уступающий первому. Недавно одна пара покупала путевку именно на 12 дней. Мы объяснили, что через неделю придется сменить место жительства. Супруги упросили нас сделать так, чтобы они остались в том отеле, куда приедут сразу, — они так не любят переезды... Мы пошли им навстречу. Уговорили руководство итальянского отеля оставить этих туристов еще на несколько дней. Все это, безусловно, зафиксировали в договоре. А робингуды, когда кончилась неделя пребывания в первом отеле, показали гиду первоначальную программу, и он организовал им переезд в другой отель. Они все рассчитали до мелочей. Была суббота, руководство как итальянских посредников, так и нашей фирмы отдыхало. Уточнить детали не представлялось возможным. В результате, вернувшись в Москву, они предъявили все собранные документы и по суду выиграли дело».

Как следовало поступить менеджеру турагентства, чтобы избежать описанной ситуации?

19.6. Группа туристов подъехала на автобусе к железнодорожному вокзалу города Суйфэньхэ для отправки в Россию. После прибытия грузовика с багажом туристов группу обступила толпа китайцев — «помогаек», как их называют наши соотечественники, навязчиво предлагая донести сумки до здания вокзала. Один из них, практически вырвав огромную сумку с вещами из рук пожилой женщины, потащил ее к вокзалу.

По дороге у сумки оторвались ручки, и китаец дотащил ее до вокзала по земле. Сумка, естественно, испачкалась и в некоторых местах порвалась. К ужасу владелицы пострадала находящаяся в сумке норковая шуба стоимостью 1,2 тыс. \$ US.

Судя по всему, помогайки представляли какую-то фирму, поэтому женщина решила выяснить ее название и адрес, чтобы добиться компенсации материально-го и морального ущерба.

Но как это сделать? В вокзальной суете надо пройти пограничный и таможенный контроль, сесть в поезд — и до свидания, Китай! Поэтому пострадавшая потребовала, чтобы соответствующее расследование провела туристская фирма, отправившая ее в поездку.

Обязана ли российская туристская фирма отвечать за действия зарубежных фирм, обслуживающих туристов?

Можно ли добиться справедливости на месте, привлекая китайскую полицию?

20. ЖАЛОБЫ ТУРИСТОВ

В Африке съели русского туриста. Естественно, российской стороной была направлена нота протеста. Африканцы извиняются: так уж получилось, что же делать, ну съешьте и вы нашего...

Старый анекдот

20.1. Турист, не удовлетворенный условиями путешествия, по возвращении домой обратился с исковым заявлением в народный суд.

Имеет ли он на это право, ведь существуют промежуточные инстанции (Комитет по туризму администра-

ции края, Комитет по защите прав потребителей)? Каков оптимальный порядок прохождения жалобы, независимо от ее содержания?

20.2. В скольких экземплярах подается жалоба на некачественную туристскую услугу?

20.3. Как доказать в судебном заседании, что имеющееся в деле уведомление о вручении имеет отношение именно к жалобе туриста, а не, предположим, к письму-поздравлению с Новым годом?

20.4. Подоплека судебного иска. Накануне Нового года туристская фирма проводила клиента в Шарджу. А рано утром в первый рабочий день после праздника раздался звонок: «Меня выселяют из гостиницы!».

Сотрудники туристской фирмы и клиент перезванивались каждый день. Вернувшись из поездки, он принес иск следующего содержания (приводится с сокращениями).

Копия

МОСКОВСКИЙ СОЮЗ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

г-же Головки Н.С. от Салькова В.С.

ЗАЯВЛЕНИЕ

Согласно договору и туристской путевке № 000116 от 15.12.03 я оплатил фирме «Терра Инкогнита» турпоездку в ОАЭ с проживанием в 4* отеле «Шарджа Гранд» с 30.12.03 по 13.01.04 в размере 3658 \$ US.

30.12.03 мы прибыли в ОАЭ, где директор встречающей фирмы «Меркурий» Однобурцева М.А. заявила, что в отеле «Шарджа Гранд» мест нет и взамен предложила 3* отель «Корал Бич». Я и моя жена, Салькова А.Н., от такого предложения отказались и потребовали, чтобы нас ближайшим рейсом отправили в Москву.

Тогда Однобурцева М.А. предложила 5* отель «Меридиан», который находится в Абу-Даби, т.е. в 200 км от г. Шарджа, и заявила: «Других вариантов нет: или соглашайтесь, или сидите в аэропорту». Поставленные перед фактом и находясь в безвыходной ситуации, мы были вынуждены согласиться.

30.12.03 в 21.00 нас поселили в отеле «Меридиан». На следующий день выяснилось, что с 8.00 до 17.00

на территории отеля ведутся ремонтные работы, повсюду стоит страшный шум. Ни о каком отдыхе в таких условиях не может быть и речи.

31.12.03 в 12.00 я позвонил Однобурцевой М.А. и сказал, что находиться в отеле «Меридиан» невозможно и что пусть нас отправляют в Москву. Она обещала к 17.00 приехать к нам в отель, а за это время что-нибудь предпринять.

В 17.00 Однобурцева М.А. сказала, что единственное, что она может сделать для нас, так это со 2.01 по 13.01.04 забронировать двухместный номер в отеле 5* «Форте Гранд Джумейра Бич», но при условии, если мы сегодня же за это заплатим из расчета 196 \$ US в сутки на одного человека. В итоге, чтобы провести остаток отпуска в нормальных условиях, мы должны были заплатить еще 2464 \$ US за уже оплаченный нами тур.

Доведенные до отчаяния, мы были вынуждены согласиться на такой беспредел. В присутствии свидетелей: Сальковой А.Н., Кувейка А.И., Кувейка И.И. и Биланкина О.В. в 17.00 в холле отеля «Меридиан» я передал Однобурцевой М.А. 2464 \$ US. 02.01.04 в 21.00 нас поселили в отеле «Форте Гранд Джумейра Бич».

Обо всем этом я смог проинформировать фирму «Терра Инкогнита» только 05.01.04, так как с 30.12.03 по 04.01.04 фирма не работала. Как только я это сделал, вечером того же дня Однобурцева М.А. приехала в отель и заявила мне, что я ее подставил, сообщив «Терра Инкогнита» о ее проделках.

Однобурцева заявила: «Здесь ты в моих руках. Сегодня, т.е. 05.01.04 я снимаю бронь, а завтра в 12.00 тебя выкинут из отеля, так как ты ничего не докажешь, потому что квитанцию я тебе не давала, а сама я не признаюсь». С этими словами она уехала. Через час мне принесли конверт, в котором сообщалось, что 06.01.04 к 12.00 я должен освободить номер.

Постоянно находясь в состоянии алкогольного опьянения, Однобурцева М.А. не учла того, что, когда я передавал ей деньги, это видели и подтверждают своими подписями свидетели.

В день нашего отъезда, т.е. 13.01.04, Однобурцева не предоставила нам трансфер из отеля в аэропорт Дубаи.

Не будучи в договорных отношениях с фирмой «Меркурий», в соответствии со ст. 14 Закона РФ «О защите прав потребителей» я имею право переадресовать свое заявление фирме «Терра Инкогнита», чтобы она компенсировала мне понесенные финансовые расходы.

14.01.04.

Действительно, кому же еще г-н Сальков В.С. должен адресовать свои претензии? Путевку он покупал в фирме «Терра Инкогнита» и договор заключал с нею. И это ее сотрудники обещали предоставить качественный турпродукт. Кроме того, Сальков знал, что ответственность за нарушение обязательств несет фирма, продавшая ему турпродукт.

Что Сальков не знал, но, возможно, догадывался. Он не знал, что Однобурцева, выставя счет за гостиницу «Форте Гранд Джумейра Бич», обманула его: в прайс-листе было указано 143 \$ US за номер, а не 195. Таким образом, она положила себе в карман более 1000 \$ US. Он не знал, но, скорее всего, догадывался, каких усилий стоило сотрудникам «Терра Инкогнита» «отменить» решение Однобурцевой выселить их с женой из отеля.

О чем Салькову и не нужно бы знать, так это о разговорах туристской фирмы с Однобурцевой. Были советы «послать его подальше». Были намеки на «корпоративную солидарность»: мол, чьи интересы вы защищаете — «наши» или «их», т.е. клиентов?

На страже интересов клиента стоит Закон о защите прав потребителей. Согласно этому Закону Сальков предъявил претензии фирме, которая не выполнила свои договорные обязательства.

По Закону фирма «Терра Инкогнита» должна возместить Салькову не только украденные у него «Меркурием» деньги, оплатить его телефонные переговоры с Москвой и трансфер, не предоставленный тем же «Меркурием», но и возместить причиненный моральный ущерб. В общей сложности — большая сумма.

А можно ли защитить финансовые интересы и доброе имя фирмы? Рассмотрите возможные сценарии развития событий.

20.5. Самостоятельное приобретение туристами некачественной услуги.

Вариант 1¹

Клиенты туристской фирмы обратились к ее директору с претензией. Во время пребывания в Египте они купили у партнера туристской фирмы дополнительную экскурсию на коралловые рифы. Поездка была организована с нарушением элементарных правил безопасности. Катер, рассчитанный на 10 пассажиров, взял на борт 30. В результате сидячих мест всем не хватило. Для того чтобы полюбоваться коралловыми рифами, туристам предложили в открытом море плавать с маской. При этом никто не провел даже элементарного инструктажа и не поинтересовался, все ли умеют плавать. Сопровождающие не следили и за тем, чтобы плавающие не попали под маневрирующие катера. В итоге одного туриста забыли и вернулись за ним лишь через час, одну клиентку укусила мурена, а на борту не оказалось аптечки. Директор туристской фирмы полагает, что поскольку эта экскурсия не входила в стоимость тура, российская фирма ответственность за нее не несет. Правомерно ли это?

Вариант 2

Несет ли турагентство ответственность за некачественные услуги, выбранные и оплаченные потребителем самостоятельно в месте проведения отдыха у туроператора, сформировавшего тур? При условии, что эти услуги не входили в приобретаемый у агентства тур и соответственно не были предусмотрены договором возмездного оказания услуг, заключенным между агентством и туристом (потребителем).

¹ В каждом из двух вариантов приведены однотипные задачи, однако правовая оценка возникающих последствий может быть противоположной. Эти задачи иллюстрируют несовершенство российского законодательства вообще и законодательной базы туристского бизнеса в частности. У учащихся после решения задач возникает вопрос, какой же ответ верен. В этой ситуации юристы обычно подстраховывают себя фразой «по нашему мнению». В судебном заседании шансы на победу будут у той стороны, которая пригласит наиболее грамотного юриста. В любом случае, видимо, победит мнение юриста, подкрепленное ссылками на законодательные акты, а не основанное исключительно на здравом смысле.

20.6. Турист приобрел путевку в туристской фирме. В договоре было указано, что к ней должна прилагаться программа обслуживания, но турист не обратил внимания на ее отсутствие при получении договора. Устно ему было обещано наличие у принимающей стороны диетического питания, спутникового телевидения и многое другое. На самом деле этих услуг не было. Турист написал претензию принимающей стороне, которую та отказалась удовлетворить.

Может ли турист рассчитывать на возмещение понесенного морального и материального ущерба? Если нет, то почему? Если да, то куда ему следует обратиться и что за этим последует?

20.7. Срочное сообщение из Таиланда.

Москва, туристской фирме «Натали Турс»

Сегодня в час ночи в уже закрытый офис пришел турист из группы 04.01 – 15.01.04 рейс НУ Louchkov (З рах), отель «Pattaya Park». Потребовал встречи с генеральным менеджером, поскольку ему и его семье в номере мешает спать сверчок. Он выражался нецензурно и, судя по всему, чуть было не набросился с кулаками на охрану отеля за то, что они, узнав о происшедшем, улыбались. Персонал отеля пробовал извести сверчка, но бесполезно. Турист грозит подать на нас жалобу в суд. Полная ерунда, но сообщая обо всем этом на случай его звонков с претензиями. Все что можно для него сделали (6 января по его требованию его уже один раз переселили).

*Представитель «Натали Турс» Самир М.
11 января 2004 г.*

Какой ответ должен дать директор «Натали Турс» своему представителю в Таиланде?

20.8. В туристскую фирму поступила письменная жалоба гражданки Ивановой Г.А., вернувшейся из поездки в КНР по маршруту Владивосток – Суйфэньхэ – Харбин – Суйфэньхэ – Владивосток, на руководителя туристской группы Петрова А.А.

По ее словам, Петрова неоднократно грубо отвечала на вопросы, не могла предоставить туристке нужную информацию, вела себя аморально: нецензурно выража-

лась в присутствии ее девятилетней дочери и на протяжении почти всей поездки пребывала в состоянии алкогольного опьянения. Такое поведение руководителя группы испортило все впечатление от поездки.

В своей жалобе Иванова просила наказать Петрову, а ей с дочерью в качестве компенсации морального ущерба предоставить возможность бесплатной поездки в КНР. В случае неудовлетворения просьбы туристка намеревалась обратиться с жалобой в народный суд и в Комитет по туризму администрации Приморского края.

Каковы были бы ваши действия на месте руководителя туристской фирмы, если:

1) Петрова — штатный сотрудник туристской фирмы;

2) Петрова — не сотрудник вашей фирмы. Более того, вы даже не заключали с ней трудового соглашения, а эта поездка была разовой, заработная плата и суточные не предусматривались, так как это противоречило бы законодательству. Петрова отправилась в поездку в качестве руководителя группы на безвозмездных условиях, и ее это устраивало. Это было удобно вам, так как поездка состоялась в новогодние праздники, а в вашей небольшой фирме все сотрудники — женщины, которые, безусловно, хотели провести эти дни в кругу семьи.

Какими последствиями для туристской фирмы может обернуться обращение туристки в народный суд? Чем чревато для туристской фирмы обращение туристки в Комитет по туризму? Какие действия необходимо предпринять для исключения подобных инцидентов? Стоит ли удовлетворять требования туристки? И если да, то в какой форме и в каком объеме?

Возможные направления поиска правильного ответа

Эта ситуация позволяет решать довольно широкий круг проблем, возникающих в работе туристской фирмы. Необходимо рассмотреть вопросы управления персоналом, финансовой политики фирмы, социальной психологии и даже стратегии развития, учитывающей внешние (сезонный характер туров, контролирующие функции вышестоящих организаций и др.) и внутренние (организационное развитие туристской фирмы, организационное поведение и др.) факторы.

21. ЗАКОН О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ И ТУРИСТСКАЯ ПРАКТИКА

А счастье было так возможно...

А.С. Пушкин

21.1. Турист с семьей, совершая автобусный тур по Европе, попал в автокатастрофу. При этом все члены семьи получили травмы разной степени тяжести. Первая медицинская помощь была оказана на месте.

Из чего должен исходить турист, устанавливая сумму морального ущерба, при выставлении претензии к туристской фирме?

21.2. В августе 2003 г. г-н В.В. Петров заключил с АОЗТ «Турсервис» договор. Туристская фирма обязалась организовать для супругов Петровых тур в Испанию с 21 сентября по 3 октября 2003 г.

Программа тура включала пребывание в Мадриде, перелет Мадрид – Малага и проживание в отеле «Муриколор» в Терромолинесе на условиях полупансиона. За все это г-н Петров заплатил 3120 \$ US.

В дальнейшем по договоренности с представителями АОЗТ срок был перенесен на два дня (тур должен был начаться 23 сентября). Особо Петров оговорил условие о том, чтобы лететь от Мадрида до Малаги вечерним рейсом. Фирма обещала все исполнить.

Но после получения документов вечером 22 сентября Петров понял, что «особое» условие не выполнено. Мало того, когда он 24 сентября уже в Мадриде попытался обменять билеты на вечерний рейс, выяснилось, что они приобретены по минимальной цене и для изменения времени полета надо доплатить около 100 \$ US.

Подобные траты не были предусмотрены Петровым. В результате он не смог попасть на важную встречу, намеченную на середину дня 26 сентября.

В связи с тем что сроки действия договора были сдвинуты, изменилось время пребывания супругов Петровых в отеле. В этом не было бы ничего особенного, если бы не льготный тариф, который начинает действовать в том месте 1 октября. По первоначальному варианту семь дней приходилось на время «горячего» сезона

и два — на льготный период. Реальное проживание по-иному распределило эти сроки: пять дней «горячего» и пять дней льготного сезона. Фирма соответственно должна была произвести необходимый перерасчет. Но она этого не сделала...

При заключении договора было также оговорено двухразовое питание в отеле «Муриколор». Первые три дня это условие соблюдалось. Однако вечером 29 сентября г-на Петрова с женой не пустили на ужин, заявив, будто по факсу поступило сообщение о том, что произошла ошибка и оплачены только проживание и завтрак.

Поставьте себя на его место: в отеле живут туристы со всего мира, на ужин собирается много народа... И вдруг на глазах у всех русскую супружескую пару разворачивают: мол, не положено, вы не платили... Петровы, люди уже немолодые, очень болезненно переживали этот инцидент. На следующее утро супруги позвонили в туристскую фирму и попросили разобраться в ситуации. Но ничего не изменилось, и Петровых до конца тура кормили только завтраками. Ужинали супруги в городе, так как стоимость питания в ресторане гостиницы, не включенная в путевку, показалась им слишком высокой.

Вернувшись в Москву, г-н Петров обратился в АОЗТ «Турсервис». Однако в фирме его претензии не приняли, и тогда пришлось идти в суд.

АОЗТ «Турсервис» затягивало рассмотрение дела. Ответчик не являлся на судебные заседания. Из-за этого слушание дела неоднократно откладывалось и в конце концов было рассмотрено в его отсутствие. Тяжба продолжалась в течение двух лет!

Приведите аргументы суда, позволившие ему вынести положительное решение по иску г-на Петрова. Какое решение принял суд по возмещению морального вреда, на котором настаивал истец? При ответе ссылайтесь на соответствующие статьи Закона о защите прав потребителей.

- 21.3.** Кто из нижеприведенного списка относится к потребителям туристских товаров, работ, услуг в трактовке Закона о защите прав потребителей:

- 1) фирма-турагент, приобретающая тур у фирмы-туроператора;
- 2) турист;
- 3) российская туристская фирма, сотрудничающая с иностранным партнером?

- 21.4.** Признает ли Закон о защите прав потребителей в качестве потребителя гражданина, который имеет намерение приобрести тур, но еще не сделал этого, а только зашел в офис туристской фирмы?
- 21.5.** Какими законодательными и нормативными государственными актами установлено право туриста на безопасность?
- 21.6.** Что понимается под правом туриста на информацию? Какова ответственность за ненадлежащую информацию?
- 21.7.** В каком случае турист вправе требовать возмещения морального ущерба? Как определяется размер морального вреда?
- 21.8.** Опишите процедуру урегулирования экономического спора и удовлетворения гражданского иска туриста к туристской фирме путем заключения сторонами мирового соглашения.
- 21.9.** Госпожа *N*, жительница Владивостока, обратилась 10 августа в туристскую фирму «X» по месту жительства для оформления двухнедельного тура в Нидерланды и Францию. В начале октября сотрудники фирмы уверили госпожу *N*, что проблем с получением визы нет, и подобрали тур в Нидерланды с 20 октября, а с 25 по 28 октября — автобусный тур по Европе.

Госпожа *N* оплачивает оба тура, 9 октября приобретает авиабилет Владивосток — Москва — Владивосток, бронирует гостиницу «Шереметьево-II» на сутки через ту же фирму. Прилетев в Москву 19 октября, она получает в фирме «Y» (московский партнер фирмы «X») отказ в получении шенгенской визы, хотя дата отказа — 5 октября. Все это происходит за день до предполагавшегося вылета в Амстердам.

В фирме «Y» госпожу *N* обнадежили, что она сможет получить визу в групповом туре с 25 октября, но только

на 4 дня. Ей пришлось согласиться на этот вариант. 20 октября госпожа *N* переселяется в более дешевую гостиницу «Останкино», а 23 октября узнает, что в визе ей отказано окончательно. 24 октября она забирает в московской туристской фирме заграничный паспорт, часть денег и в этот же день вылетает во Владивосток.

Останавливаться в Москве в планы госпожи *N* не входило, она летела в Амстердам на встречу с другом. Затем они должны были отдохнуть в течение недели во Франции. Друг взял отпуск на неделю и безрезультатно прождал госпожу *N*.

Кто виноват в создавшейся ситуации? Может ли госпожа *N* получить все свои деньги? Если может, то что госпожа *N* должна предпринять для этого? Что должны сделать сотрудники владивостокской фирмы в этой ситуации? Разработайте программу действий фирмы-турагента, исключающую повторение подобных ситуаций.

22. ФИНАНСЫ И БУХУЧЕТ ТУРИСТСКОЙ ФИРМЫ

Финансы поют романсы.

Присловье

- 22.1. Что означает фраза «Опубликованные в каталоге цены являются offerтой туристской компании „Пилигрим“»?
- 22.2. Туристская фирма направляет своих сотрудников на лечение и отдых в Карловы Вары (Чехия). Может ли она это сделать за счет средств фонда социального страхования и на основании каких документов? Какие нормы надо использовать при выборе здравниц, даже если они расположены за пределами России?
- 22.3. Как облагаются НДС услуги по бронированию и оформлению проездных билетов на международные рейсы?
- 22.4. Почему при оплате стоимости тура за наличный расчет фирма, принимая оплату в рублях по курсу ММВБ на день оплаты, взимает с клиента +2%? Почему при безналичном расчете дополнительно к стоимости тура взимается 3%?

- 22.5.** Включаются ли в командировочные расходы затраты по оформлению заграничных паспортов и других выездных документов?
- 22.6.** Как возмещаются расходы за проживание в гостинице сотруднику, направленному в служебную командировку на территорию иностранного государства? Вся ли сумма, указанная в счете за гостиницу, относится на себестоимость в целях налогообложения?
- 22.7.** Турист Крылов оплатил туристской фирме «Фигус» снежное сафари на собачьих упряжках в одном из комфортабельных центров туризма Финляндии – на курорте Вуокатти.
Вместо этого ему предоставили сафари на снегоходах. Снегоходы просты в управлении и доступны даже ребенку. Крылов мечтал (и оплатил свою мечту) путешествовать по зимнему лесу и ледяной глади озер на собачьих упряжках (риск, азарт, опасности!). Кроме того, он сделал специальный заказ и оплатил поездку сына в расположенный недалеко от Вуокатти город Кухмо, где находится стилизованная под лапландскую деревня Деда Мороза. Этот заказ тоже не был выполнен. Недовольный всеми этими нарушениями турист предъявил претензию туристской фирме «Фигус».
Имеет ли право туристская фирма «Фигус» делать возврат денег из кассы по претензии туриста Крылова?
Как правильно оформлять возврат денег в случае претензии туриста? Какие для этого нужны документы, каковы бухгалтерские записи?
- 22.8.** Стоимость тура 850 \$ US. Она включает авиаперелет, трансферы, размещение в 3–4-звездочных гостиницах, полупансион, а также четыре обзорные экскурсии, страховку.
Какова должна быть себестоимость тура, чтобы получить 50 \$ US прибыли?
- 22.9.** Должна ли туристская фирма иметь кассовый аппарат и проводить выручку за путевки через него?
- 22.10.** Каким образом в туристской фирме производится учет туристских путевок ТУР-1 для последующего налогообложения и проверки налоговой инспекцией?

- 22.11.** Как отражаются в бухгалтерском учете расходы по лицензированию на право осуществления туристской деятельности?
- 22.12.** Пока налоговое законодательство существует в его нынешнем виде — со множеством не совсем понятных актов и не меньшим числом лазеек для их «нейтрализации», — поиск легальных возможностей для уменьшения налогового бремени будет оставаться одной из главных задач менеджеров.
Назовите и обоснуйте несколько легальных способов уменьшения налогов в туристском бизнесе.
- 22.13.** Права ли налоговая инспекция, начислив налог на добавленную стоимость на услуги по продаже на территории России сертификатов на право проживания в отелях за рубежом. Ведь услуги по проживанию оказываются за пределами России?
- 22.14.** Что следует понимать под выручкой в целях исчисления нормируемых расходов на рекламу, если туристская фирма самостоятельно формирует туры и перепродает чужие путевки?
- 22.15.** Как определить момент реализации туристских услуг в части их импорта, т.е. на какой момент партнер оказывает услугу?
- 22.16.** Как отражаются курсовые разницы в бухгалтерском учете?
- 22.17.** В договоре написано, что предоплата за группу должна осуществляться не менее чем за 15 дней до даты ее приезда. Бухгалтер заплатил деньги за 15 дней до приезда группы, поставил на счет 61, а когда она прилетела, отнес на издержки. Как быть с курсовой разницей? Подлежит ли она переоценке?
- 22.18.** Как быть с курсовой разницей при наличии незавершенных операций? Имеется в виду ситуация, при которой незавершенная сделка перетекает из одного отчетного периода в другой.
- 22.19.** Внутри страны туроператор выставляет турагентам счета в долларах. В какой момент оприходовать эту путев-

ку и как быть с этими долларами, пока «проплата» не произойдет?

- 22.20.** Являются ли путевки товаром, если фирма их получила по накладной как документ, подтверждающий право на комплекс услуг в соответствии с договором купли-продажи? Объектом данного договора являются путевки. Фирма эти путевки купила, они стали ее собственностью, но оплата в соответствии с договором должна быть произведена позже.
- 22.21.** Можно ли для туристской путевки использовать критерий преобладания содержания над формой, т.е. может ли бухгалтер, исходя из сути хозяйственно-финансовой операции, даже если у него нет четко сформулированных нормативных документов, отразить путевку на счете 41?
- 22.22.** Как туристской фирме учитывать денежные средства, заблокированные в банках?
- 22.23.** На какой счет списывается амортизация в уставном фонде, например компьютер?
- 22.24.** Туристская фирма участвовала в международной выставке. Куда следует отнести затраты?
- 22.25.** К какому виду отнести деятельность туристской фирмы, не покупающей путевки, а лишь берущей их на ответственное хранение? Торгово-закупочной, комиссионной? Следует ли учитывать путевки за балансом? А если фирма покупает путевки, каков ее основной вид деятельности?
- 22.26.** Туроператоры сотрудничают с турагентством. Они предлагают купить дешевый ознакомительный тур, с тем чтобы представители турагентства могли посмотреть гостиницы, условия отдыха туристов и т.д.
Могут ли быть отнесены на себестоимость затраты по приобретению такого тура?
- 22.27.** Уплачивает ли туристская фирма налог на прибыль в том случае, если по посредническому виду деятельности у нее получилась прибыль, а по другому виду деятельности и по балансу в целом — убыток?

- 22.28. Может ли туристская фирма включить в туристскую путевку (форма ТУР-1) в виде дополнительных услуг организацию лечения, обучения, семинаров и деловых встреч?

23. ТУРИСТСКАЯ ПСИХОЛОГИЯ

Лично я люблю землянику со сливками. Но рыба почему-то предпочитает другие кушанья. Поэтому, когда я иду на рыбалку, то беру для нее не то, что я люблю, а червяков и сушеных кузнечиков.

Дейл Карнеги

- 23.1. В популярном туристском районе, расположенном на одном из озер, где туристы ходили в водные походы, на месте сезонной турбазы построили современную гостиницу. Однако надежды на увеличение притока отдыхающих не оправдались. Почему?

24. ПРИРОДООХРАННЫЕ ПРОБЛЕМЫ И ТУРБИЗНЕС

Турист возле озера спрашивает местного жителя:

— Скажите, пожалуйста, если я поймаю здесь рыбу, не будет ли это нарушением закона?

— Нет, это будет чудом.

Экологический анекдот

- 24.1. Проектировщики подсчитали, что в местности А достаточно природных ресурсов и угодий для одновременного обслуживания 25 тыс. горнолыжников. С учетом их рекомендаций был спроектирован горнолыжный комплекс на 25 тыс. мест. После того как комплекс вступил в строй, была обнаружена грубая ошибка в проектировании. Укажите ее и обоснуйте соответствующими расчетами (ориентировочными).

- 24.2. На туристской базе туристы постоянно жаловались на шум, производимый грачами, который мешал засы-

пать. Старший менеджер турбазы нашел выход из этой ситуации. Какой?

- 24.3.** На стадии составления генерального плана туристского центра в районе теплого моря были запланированы работы по созданию искусственных намывных пляжей, что, по мнению проектировщиков, должно было увеличить емкость центра в несколько раз. Однако не было учтено, что в настоящее время развитие туризма в данном районе сдерживает не отсутствие пляжей, а повышенное содержание аммиачных соединений в морской воде, уже превышающее допустимые нормы их концентрации.

Укажите, на что надо было бы обратить внимание прежде всего при проектировании туристского центра.

25. ТУРИСТСКАЯ ТОПОНИМИКА

Когда турист вернулся из Японии, знакомые поинтересовались, как он там объяснялся, не зная японского языка.

— Надо сказать, трудности бывали,
— признался турист. — Вот, например, когда я хотел купить плавки и жестами объяснил, что мне нужно, продавец принес нож для харакири.

Филологический анекдот

- 25.1.** Выберите правильное написание следующих географических терминов:

- 1) город Суйхэнхэ, Суйфуньхэ, Суйфэньхе, Суйфэньхэ, Суйхуньхэ;
- 2) озеро Цзинпо, Цзинпоху, Цзинбоху;
- 3) горы Кымган, Кымгансан;
- 4) остров Чеджу, Чеджудо;
- 5) Таиланд, Тайланд;
- 6) Таиландский залив, Сиамский залив;
- 7) на каком слогe следует делать ударение в названии острова Бали?

26. ЗАДАЧИ И ВОПРОСЫ БЕЗ ОТВЕТОВ

Идет американский турист по Лондону
и вдруг видит: подле старинного замка садовник
поливает траву.

— Простите, сэр, я бывал во многих
странах, посетил тысячу городов, но такой
зеленой и сочной травы не видел нигде.

В чем секрет?

— Просто надо ее поливать и подстригать
раз в неделю. И так триста лет...

Ботанический анекдот

- 26.1. Почему во Владивостоке воротник рубашки чернеет после одной прогулки по центру города, а в Париже остается чистым и его не надо отирать при ежедневной стирке?
- 26.2. Почему житель Парижа в ответ на вопрос туриста не просто подробно объяснит ему, скажем, как добраться до отеля, но и зачастую доведет его до ближайшего метро, автобуса, перекрестка?
- 26.3. Почему некоторые московские туроператоры взяли за правило увеличивать стоимость уже оплаченных зарубежных туров за неделю до выезда (в любое время года и при любом социально-экономическом раскладе)?
- 26.4. Почему владивостокские турфирмы за оформление шенгенской визы берут комиссию в размере от 10 до 30 \$ US, тогда как московские туроператоры (правда, далеко не все) взимают с клиентов только консульский сбор, равный 30 \$ US?
- 26.5. Почему в российских проспектах мало экскурсионных туров в один из красивейших и самобытных городов мира Стамбул (вместо них предлагают коммерческие туры)?

27. ТЕСТЫ ИЗ РАЗНЫХ РАЗДЕЛОВ ТУРИСТСКОГО БИЗНЕСА

Мы все учились понемногу
Чему-нибудь и как-нибудь...

А.С. Пушкин

При ответе на нижеприводимые вопросы необходимо выбрать один наиболее правильный вариант ответа.

- 27.1.** Должен ли работник турфирмы проявлять самоотверженность на работе, полностью отдавая свою энергию, знания и опыт клиентам:
- а) должен;
 - б) не должен;
 - в) самоотверженность неуместна, следует четко выполнять свои должностные обязанности;
 - г) степень самоотверженности при обслуживании гостей должна строго соответствовать получаемой зарплате, а так как она относительно невысока, о самоотверженности не может быть речи.
- 27.2.** Если турист задает менеджеру турфирмы вопрос, на который тот не может дать исчерпывающий ответ, надо:
- а) ответить уклончиво, но так, чтобы клиент не усомнился в компетентности менеджера;
 - б) признать свою недостаточную компетентность и предложить обратиться к другому сотруднику;
 - в) принять меры к получению полной информации по этому вопросу и через некоторое время ответить клиенту.
- 27.3.** Следует ли называть клиентов турфирмы по имени и отчеству:
- а) не следует;
 - б) не следует, за исключением хороших знакомых и постоянных клиентов;
 - в) следует.
- 27.4.** Если вы как сотрудник турфирмы понимаете, что опоздаете на работу, застряв в «пробке», а аккумулятор мобильного телефона не заряжен и ваша встреча с клиентами может сорваться, наилучший выход из этой ситуации:
- а) добраться на работу на попутной машине, не тратя время на оповещение персонала о задержке;
 - б) любым способом сообщить о непредвиденном опоздании;
 - в) не тратить время на покупку телекарточки и поиски телефона-автомата, а быстрее добираться до фирмы.
- 27.5.** Если менеджер турфирмы разговаривает по телефону и в этот момент происходит разъединение, необходимо:

- а) подождать звонка собеседника;
- б) перезвонить сразу после разъединения;
- в) перезвонить через 3—5 минут, чтобы собеседник успел повесить трубку в случае, если он пытается дозвониться до менеджера.

27.6. Классификация походов и путешествий по спортивно-оздоровительным туристским маршрутам осуществляется:

- а) по трем признакам;
- б) четырем признакам;
- в) шести признакам;
- г) семи признакам.

27.7. В ответ на заносчивость или грубость туриста, предъявляющего претензии после возвращения из турпоездки, вы как руководитель фирмы или менеджер:

- а) никогда не будете раздражаться;
- б) иногда вами овладевает раздражение, но клиент этого не чувствует;
- в) дадите достойный отпор собеседнику, не преминув обучить его умению вести себя в общественном месте.

27.8. Туристские формальности обычно подразделяются на следующие группы:

- а) лицензирование и сертификация, стандарты обслуживания;
- б) лицензирование, валютный контроль, таможенные правила, паспорта и визы;
- в) медицинские, таможенные, валютный контроль, паспорта и визы.

27.9. Если клиент турфирмы предъявляет устную жалобу, менеджер:

- а) извиняется, но только в случае обоснованной претензии;
- б) извиняется в любом случае, даже если жалоба не обоснована;
- в) не извиняется, но всеми доступными средствами пытается уладить конфликт;
- г) не извиняется, если ни он лично, ни турфирма не имеют к требованиям клиента никакого отношения.

- 27.10.** Если по телефону в вашем рабочем кабинете руководителя крупной турфирмы незнакомый абонент просит пригласить другого работника, а его нет поблизости, вы:
- а) попросите перезвонить через несколько минут;
 - б) попросите подождать, пока не пригласят этого человека;
 - в) пойдете искать приглашенного, а абонента попросите подождать.
- 27.11.** Требования к туристским и экскурсионным услугам, обеспечивающие безопасность жизни и здоровья туристов и экскурсантов, регламентируются:
- а) государственным стандартом Российской Федерации;
 - б) ведомственными инструкциями и циркулярами;
 - в) распоряжением Правительства Российской Федерации.
- 27.12.** Реклама туристского продукта наиболее эффективна:
- а) в виде проспектов;
 - б) путем участия в туристских выставках и ярмарках, радио и телевизионная;
 - в) в виде рекламных листовок, распространяемых по почте.
- 27.13.** При оказании туристских услуг фирма должна обеспечить:
- а) приемлемый уровень риска для жизни и здоровья туристов как в обычных условиях, так и в чрезвычайных ситуациях (стихийных бедствиях и т.п.);
 - б) совершенно безопасные условия проведения тура с исключением чрезвычайных ситуаций;
 - в) дифференцированный уровень риска, зависящий от конкретных условий тура (спелеологического, приключенческого, сафари и др.).
- 27.14.** Где целесообразнее разместить туристскую группу в многоэтажной гостинице:
- а) на нижних этажах;
 - б) на верхних этажах;
 - в) ближе к служебным помещениям;
 - г) дальше от административного блока.

- 27.15.** Следует ли менеджеру турфирмы, разговаривая по телефону с незнакомым клиентом, подстраиваться под его тембр голоса, манеру разговора, темп речи:
- а) нет, так как менеджер должен иметь достаточно выраженную индивидуальность;
 - б) смотря по обстоятельствам;
 - в) следует, так как это «работает» на авторитет фирмы.
- 27.16.** Существует ли различие в таких терминах, как «турист» и «экскурсант»:
- а) да;
 - б) нет.
- 27.17.** Виды и формы туризма классифицируются:
- а) по трем признакам;
 - б) четырем признакам;
 - в) шести признакам;
 - г) восьми признакам.
- 27.18.** Эффективная реклама турпродукта предусматривает затраты (в процентах от прибыли):
- а) не менее 3–5;
 - б) не менее 10;
 - в) не менее 1–2.
- 27.19.** Различают следующие основные категории туризма:
- а) международный, внутренний;
 - б) туризм в пределах страны, международный, внутренний;
 - в) национальный, международный, туризм в пределах страны;
 - г) въездной, выездной.
- 27.20.** Для создания туристской фирмы необходимо последовательно выполнить следующие условия:
- а) поставить цель, собрать информацию, подготовить бизнес-план, провести маркетинговое исследование, открыть предприятие, получить лицензию;
 - б) поставить цель, сформулировать задачи, собрать информацию, провести маркетинговое исследование, подготовить бизнес-план, открыть предприятие, получить лицензию;
 - в) выделить главную задачу, подобрать кадры, определиться с видом туристской деятельности (внутренний

или внешний туризм), получить лицензию, открыть предприятие.

- 27.21.** В общении между собой и в деловой документации профессионалы турбизнеса часто применяют различные специфические обозначения и сокращения, особенно на английском языке. Незнание их может привести к недоразумениям с партнером, недопониманию деловой корреспонденции, проблемам в общении с иностранными клиентами и другим досадным моментам.

Заполните пустые клетки таблицы, расшифровав термины и условные обозначения, используемые в международном туристском бизнесе.

Международное сокращение	Альтернативное или русское обозначение	Расшифровка
BB		
HB		
FB		
ALL INCL		
SGL		
dep.		
DBL		
TRPL TRP		
SUIT		
EXTRA BED		
INF		
CHL CHD		
ADT		
SV		
SITY TOUR		
Bed occupancy		
Bellman		
Budget (budget hotel)		
Blanket reservation		
Bucket shop		
Double up		
Fly-by-night operation		
Front desk		
Full house		
In-house training		
Hotel garni		

Международное сокращение	Альтернативное или русское обозначение	Расшифровка
Master key (Grandmaster)		
Out of order		
Party ticket		
Pick up the tab		
Rest house		
Room board		
Skipper		
Tourist class		
«Rats»		

- 27.22.** Заполните пустые клетки таблицы, расшифровав условные обозначения, используемые в англоязычных странах в финансовых документах, применяемых в туристском бизнесе.

Международное сокращение	Альтернативное или русское обозначение	Расшифровка
VAT	Value-added tax	
A/C	Account current	
B/D	Bank draft	
CWO	Cash with order	

28. ТЕХНОЛОГИЯ ПРИЕМА И ОБСЛУЖИВАНИЯ ТУРИСТОВ В ГОСТИНИЦЕ

Пользуясь приложением 1, определите категорию гостиниц в следующих задачах.

- 28.1.** Гостиница имеет площадь двухместного номера 14 м², отдельный от служебного вход, охраняемую автостоянку, круглосуточный подъем и спуск на лифте, двери с внутренним предохранителем. Освещение от потолочного светильника, прикроватного светильника, настоль-

ной лампы, телефонный аппарат в апартаментах в каждой комнате. Оснащение мебелью: односпальная кровать — 90 × 200 см, двухспальная — 160 × 190 см. Телефонная связь прямая с городской сетью в 100% номеров. Санузел в 100% номеров.

- 28.2.** Гостиница имеет 100% мест в одно- и двухместных номерах, двери и замки с внутренним предохранителем и замком повышенной секретности. Предоставляет следующие услуги: швейцар, обязательная круглосуточная подноска багажа, ежедневная уборка номера горничной с контролем за его состоянием, ежедневная смена постельного белья и полотенец, чистка обуви персоналом гостиницы, услуги бизнес-центра. Площадь санузла — 4,0 м², площадь однокомнатного двухместного номера — 20 м² (после реконструкции).
- 28.3.** Персонал гостиницы свободно владеет одним из иностранных языков. Номера гостиницы оснащены двухспальными кроватями размером 160 × 200 см, коврами или ковровыми покрытиями, креслом для отдыха на каждого гостя, рекламными материалами, халатом банным, тапочками банными. В гостинице имеются плавательный бассейн и сауна, помещение для переговоров, компьютеры, телефакс.
- 28.4.** Гостиница имеет отдельный от служебного вход для гостей, круглосуточный подъем и спуск на лифте, двери и замки с внутренним предохранителем, холодильник в многокомнатных номерах. Гостиница предлагает следующие услуги: ежедневная уборка номера горничной, смена постельного белья один раз в три дня, предоставление утюга, гладильной доски, смена полотенец один раз в три дня. В гостинице имеется помещение для просмотра телепередач, внутренняя телефонная связь в 100% номеров, санузел расположен не менее чем в 50% номеров.
- 28.5.** Здание гостиницы имеет светящиеся вывеску и эмблему, вход для гостей с козырьком для защиты от атмосферных осадков и воздушно-тепловой завесой. В гостинице есть гараж, стационарный генератор, обеспечивающий

работу всего энергопотребляющего оборудования, оборудование для дополнительной фильтрации воды, прямая телефонная связь с международной связью в 100% номеров. Номера оборудованы мини-барами и мини-сейфами, информационными материалами на иностранных языках. Гостиница располагает спортивно-оздоровительным центром, окончание завтрака предоставляется не ранее 11.00 часов, обслуживание питанием в номере круглосуточно.

- 28.6.** Общественные помещения гостиницы имеют мебель и другое оборудование, соответствующее функциональному назначению помещения, специальное напольное покрытие. При гостинице имеется комната бытового обслуживания. Гостиница предоставляет следующие услуги: служба приема работает круглосуточно, уборка кроватей горничной, химчистка: исполнение заказа в течение 12 часов, вручение гостям корреспонденции и др. Внутренняя телефонная связь в 100% номеров, смена постельного белья один раз в пять дней, полотенец один раз в три дня.
- 28.7.** Гостиница предлагает следующие услуги: мелкий ремонт одежды, вручение корреспонденции гостям, химчистка: исполнение заказа в течение суток, ежедневная уборка номера горничной, хранение ценностей в сейфе администрации, хранение багажа, круглосуточный обмен валюты, аренда автомашины, бронирование билетов на различные виды транспорта. Начало завтрака не позднее 7.00 часов. Имеются следующие помещения для предоставления услуг питания: ресторан с несколькими залами, отдельными кабинетами, банкетными залами и ночным клубом. В составе общественных помещений медицинский кабинет, помещение для переговоров, компьютеры, телефакс. Имеются электронные средства контроля за безопасностью номера.
- 28.8.** Персонал гостиницы имеет форменную одежду, служебные значки, свободно владеет одним из иностранных языков, имеет профессиональную подготовку, соответствующую выполняемой работе. Гостиничные номера оснащены следующим инвентарем и предметами сани-

тарно-гигиенического оснащения номера: полками для туалетных принадлежностей, полотенцедержателями и крючками для одежды, туалетным мылом в фирменной упаковке, туалетной бумагой, махровой простыней в апартаментах, полотенцами (не менее трех, в том числе банным). Площадь однокомнатного одноместного номера — 10 м².

- 28.9.** Гостиница имеет следующее техническое оснащение: радиоприемник, цветной телевизор в каждом номере, телефонный аппарат в апартаментах в каждой комнате, электророзетки с указанием напряжения и др. Водоснабжение: горячее от резервной подстанции на время аварии; имеется оборудование для дополнительной фильтрации воды; кондиционирование воздуха во всех помещениях круглогодично; радиотрансляция во всех помещениях, включая лифты; площадь однокомнатного одноместного номера — 12 м².
- 28.10.** Санузел в номере гостиницы представлен дополнительным туалетом для многокомнатных номеров. Номерной фонд представлен 100% мест в одно- и двухместных номерах. Минимальные размеры кроватей: односпальные — 90 × 200 см, двухспальные 200 × 200 см. Предлагаемые услуги разнообразны, в том числе вечерняя подготовка номера, подогрев пола в ванной комнате, телефонный аппарат в ванной комнате, парковка (персоналом гостиницы) и подача из гаража (со стоянки) к подъезду автомобиля гостя.
- 28.11.** Техническое оснащение гостиницы: двери и замки с внутренним предохранителем, звукоизоляция на уровне 35 дБ, телевизоры в многокомнатных номерах. Номера оснащены односпальными кроватями размером 80 × 190 см и двухспальными — 160 × 190 см. Имеются туалеты вблизи общественных помещений. Номерной фонд представлен 60% мест в одно- и двухместных номерах, не менее 25% номеров имеет санузел в номере.
- 28.12.** В номерном фонде гостиницы есть многокомнатные номера (апартаменты). Информационные материалы в номере представлены телефонным справочником, перечнем предоставляемых гостиничных услуг, реклам-

ными материалами с туристской и другой информацией. Бизнес-центр предлагает следующие услуги: электронные средства связи, копировальную технику. Коридоры гостиницы имеют сплошное ковровое покрытие. Гостиница располагает стационарным генератором, обеспечивающим основное освещение и работу оборудования (в том числе лифтов) в течение суток. Площадь одноместного однокомнатного номера — 10 м², двухместного — 14 м².

29. МЕЖДУНАРОДНЫЕ И НАЦИОНАЛЬНЫЕ АКТЫ, РЕГУЛИРУЮЩИЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ ГОСТИНИЦ

Пользуясь документами, представленными в приложениях 2—4, решите следующие ситуационные задачи.

- 29.1.** В адрес владельца гостиницы поступил устный запрос от туристской фирмы на бронирование гостиничных услуг.

Какие условия необходимо выполнить, чтобы запрос считался принятым?

- 29.2.** Группа туристов в составе 13 человек должна была проживать в гостинице согласно заключенному контракту 15 дней. По истечении семи дней произошло изменение цен на гостиничные услуги.

Должен ли в этом случае владелец гостиницы придерживаться цен, предусмотренных контрактом? По истечении какого срока с момента их изменения могут применяться новые цены? Дайте обоснованный ответ.

- 29.3.** Турагент, заключивший гостиничный контракт и направивший в гостиницу группу туристов, принял на себя обязательства по оплате счета за предоставленные услуги. Счет был оплачен в течение 36 дней со дня его получения. Дайте обоснованные ответы:

1) своевременно ли оплатил счет турагент;

2) какие суммы должен выплатить турагент в случае пропуска установленных сроков оплаты счета?

- 29.4.** Каким образом должен поступить владелец гостиницы, если клиент пребывает в гостинице более длительное время, чем оговорено в гостиничном контракте?

- 29.5.** Владелец гостиницы принял решение не принимать кредитные карточки в оплату за предоставленные услуги. Прав ли владелец гостиницы, если контрактом предусмотрено, что оплата за услуги, забронированные турагентом, производится клиентом?
- 29.6.** Клиент продлил срок своего проживания в гостинице на пять дней. Турагент направил соответствующий запрос на продление пребывания своего клиента в гостинице.
Выплачивается ли в этом случае комиссия турагенту? В каких случаях комиссия фирме не выплачивается?
- 29.7.** Оплату предоставляемых услуг в гостинице производил непосредственно клиент. В течение 30 дней после отъезда клиента владелец гостиницы выплатил комиссионное вознаграждение турагенту.
Как производится оплата турагенту, если расчеты не произведены в установленные сроки?
- 29.8.** Турагент аннулировал заказ на предоставление гостиничных услуг в сроки, предусмотренные контрактом. В течение какого времени с момента аннуляции должна быть возвращена турагенту сумма, полученная владельцем гостиницы в качестве предварительной оплаты?
Укажите порядок оплаты турагенту, если расчеты не произведены в установленные сроки.
- 29.9.** Если владелец гостиницы окажется не в состоянии выполнить свои обязательства согласно Международной гостиничной конвенции, он обязан компенсировать фактический ущерб, причиненный турагенту. В исключительных случаях, если было предусмотрено, что турагент извещен об этом за три недели, владелец гостиницы может разместить клиентов в ближайшей подобной гостинице или гостинице более высокого класса.
Как вы думаете, имеет ли право турагент на компенсацию в этом случае? Кто оплачивает разницу в цене гостиничных услуг?
- 29.10.** В гостинице произошел пожар. По этой причине владелец гостиницы не смог выполнить свои обязательства.
Освобождается ли в этом случае от ответственности владелец гостиницы? Какие меры он должен принять,

чтобы ограничить ущерб, который может быть причинен турагенту таким невыполнением обязательств?

- 29.11.** Турагент сообщил в октябре владельцу гостиницы для туристов во Владивостоке за 10 дней до даты прибытия группы туристов, что заказ на предоставление гостиничных услуг туристу из Хабаровска аннулируется.

Взимается ли в этом случае компенсация? Какие размеры компенсации предусмотрены? Какие минимальные сроки для аннуляции существуют в гостиницах, предназначенных для групп туристов в сезон пик?

- 29.12.** Согласно Международной гостиничной конвенции в контракте о предоставлении гостиничных услуг индивидуальным клиентам за аннуляцию обслуживания на срок от трех суток и более в низкий сезон предусмотрена компенсация в размере суточной стоимости всех заказанных гостиничных услуг.

Какой размер компенсации предусмотрен за аннуляцию обслуживания на срок менее трех суток и от трех суток и более в сезон пик?

- 29.13.** Клиент выехал из гостиницы на четыре дня раньше установленного в контракте срока.

Кто должен компенсировать фактические убытки, понесенные владельцем гостиницы, когда преждевременный отъезд клиента возник не по вине владельца гостиницы?

- 29.14.** Клиент не прибыл в гостиницу к назначенному сроку и турагент не информировал владельца гостиницы о возможном более позднем прибытии клиента. Бронирование услуг не было своевременно аннулировано.

Кто, в каком размере и в какие сроки обязан компенсировать реальный ущерб, причиненный владельцу гостиницы? Какие правила применяются в случае более поздней аннуляции или иной информации о клиенте?

- 29.15.** Турагент направил владельцу гостиницы за 14 дней до прибытия группы список ее членов на размещение.

Какие сведения, кроме фамилии, имени и отчества должны быть отражены в списке? Обязан ли владелец гостиницы информировать турагента в случае, если список группы на размещение не был им получен за две

недели до прибытия группы? Как должен поступить владелец гостиницы, если группа туристов привезла список в день прибытия?

29.16. Владелец гостиницы получил от турагента 50% всей суммы за 30 дней до прибытия группы туристов.

В какие сроки должен быть произведен окончательный расчет за предоставленные гостиничные услуги? Какой порядок существует, если оплата произведена в более поздние сроки?

29.17. Турагент проинформировал владельца гостиницы об аннуляции заявки на размещение 50% участников группы туристов за 21 день до приезда. Какой минимальный срок существует в случае аннуляции заявки на размещение менее 50% группы? Дает ли право на компенсацию и в каком размере аннуляция, произведенная в более поздние сроки?

29.18. По причине неприбытия самолета из другого города группа туристов задержалась на одни сутки. Представитель турагента сделал все возможное, чтобы информировать гостиницу о таком позднем прибытии.

Выплачивается ли в этом случае компенсация владельцу гостиницы? Изменился бы порядок выплат, если бы турагентство не информировало гостиницу о позднем прибытии группы туристов?

29.19. Какое решение, по вашему мнению, наиболее оптимально, если в сентябрьский «наплыв» гостей в ночное время исчерпана бронь для участников организованного заезда, а в поселении нуждаются 3–5 человек:

1. Отправить на такси за счет гостиницы в ближайший свободный отель (даже если эта гостиница находится в пяти минутах ходьбы).

2. Временно разместить гостей в подготовленных служебных помещениях.

3. Связаться с администраторами других гостиниц и порекомендовать клиентам обратиться в ближайшую, имеющую свободные места.

29.20. Турист из Хабаровска, проживающий в одной из гостиниц Находки, потерял визитную карточку. На основании каких документов в этом случае он может получить

ключ от номера? Из четырех предложенных ответов выберите правильный:

- 1) любого документа с фотографией;
- 2) паспорта или военного билета;
- 3) водительского удостоверения;
- 4) удостоверения личности или военного билета.

29.21. Группа туристов забронировала пять номеров в одной из гостиниц Владивостока. К назначенной дате прибытия в гостиницу группа опоздала на одни сутки.

Каким образом и в каком размере взимается плата за бронирование и проживание в этом случае? Какой порядок заселения существует при опоздании группы более чем на сутки и отказе от оплаты за бронь?

29.22. Известно, что плата за проживание в гостинице взимается в соответствии с единым расчетным часом — с 12.00 часов текущих суток по местному времени.

Каким образом будет взиматься плата за размещение клиента до расчетного часа, например с 0 до 12.00 часов?

29.23. В одной из гостиниц Владивостока клиент задержался с выездом до 15.00 часов местного времени.

Назовите порядок оплаты за проживание в этом случае.

29.24. Группа туристов заехала в гостиницу в 20.00 часов, а выехала по истечении трех суток в 18.00 часов местного времени.

Каким образом будет произведена оплата за проживание в течение всего периода?

29.25. Женщина с ребенком в возрасте шести лет заехала в гостиницу в 14.00 часов, прожив пять суток, она выехала из гостиницы по истечении 13 часов после расчетного часа.

Как будет производиться оплата за проживание в гостинице в этом случае?

29.26. Имеет ли клиент право требовать безвозмездного устранения недостатка в оказанной услуге, если после поселения, перед тем как лечь спать, он обнаружил постельное белье с дефектом?

29.27. Имеет ли клиент право требовать соответствующего уменьшения оплаты за оказанную услугу, если через

несколько дней после поселения в его номере перестал работать телевизор?

Выберите правильный ответ:

а) имеет и его просьба будет удовлетворена;

б) имеет, но возврат денег произведен не будет;

в) имеет, если неисправность не будет устранена

в течение трех суток;

г) не имеет, так как это непредвиденные обстоятельства.

29.28. Известно, что смена постельного белья, полотенце и туалетных принадлежностей производится в соответствии с категорийностью гостиницы, но не реже двух раз в неделю.

Можно ли бесплатно сменить белье или полотенца ранее установленного срока? Выберите правильный ответ:

а) нельзя;

б) можно при его сильном загрязнении;

в) можно, но только при инфекционном заболевании гостя;

г) можно при любом заболевании гостя.

29.29. Какие из указанных ниже услуг предоставляются потребителю за дополнительную плату? Выберите правильный ответ:

а) вызов «скорой помощи»;

б) пользование медицинской аптечкой;

в) доставка в номер корреспонденции;

г) побудка к определенному времени;

д) копирование документов;

е) стирка и глажение;

ж) мелкий ремонт одежды.

29.30. Потребитель, проживающий в гостинице, обнаружил пропажу крупной суммы денег.

Отвечает ли гостиница за утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей? Выберите правильный ответ:

а) отвечает в любом случае;

б) не отвечает ни при каких обстоятельствах;

в) отвечает, но только при заключении письменного договора с клиентом;

г) отвечает даже без заключения письменного договора при условии помещения их в предоставленный индивидуальный сейф.

30. ТЕХНОЛОГИЯ ПРИЕМА И ОБСЛУЖИВАНИЯ ТУРИСТОВ В ГОСТИНИЦЕ

- 30.1.** Как вы поступите, обнаружив в номере клиента на видном месте выключенный кипятильник? Выберите правильный ответ:
- а) изымете его и проведете с клиентом беседу о правилах пожарной безопасности;
 - б) не изымете кипятильник, но проведете беседу с клиентом;
 - в) не изымете кипятильник, но предложите чай, приготовленный вами;
 - г) не будете обращать внимания.
- 30.2.** Убирая номер после выезда проживающего, горничная обнаружила забытые им вещи. В этом случае составляется акт.
- В каком количестве экземпляров составляется акт о забытых при выезде вещах? Выберите правильный ответ:
- а) в одном;
 - б) в двух;
 - в) в трех;
 - г) в четырех.
- 30.3.** В отсутствие проживающего в его номер проникли посторонние лица, совершившие кражу вещей.
- Кто присутствует при составлении акта о пропавших из номера вещах? Выберите правильный ответ:
- а) потерпевший, представитель администрации, сотрудник милиции;
 - б) потерпевший, два представителя администрации;
 - в) потерпевший, два свидетеля из числа проживающих, работник гостиницы.
- 30.4.** При уборке номера после выезда проживающего на туалетной полочке в ванной комнате обнаружены мужские наручные часы.

Надо ли в акте о забытых при выезде вещах указывать цвет металлических часов? Выберите правильный ответ:

а) не надо;

б) надо;

в) надо, но только в тех случаях, когда одновременно (или в течение двух-трех недель) на этаже или в другом месте еще были забыты часы.

30.5. Дежурный администратор заметил на одном из этажей гостиницы подозрительного незнакомого человека.

Как он должен поступить? Выберите правильный ответ:

а) обязательно спросить его, кого и из какого номера он хочет видеть;

б) спросить, к кому и в какой номер он пришел, и проводить его до указанного номера;

в) постараться не привлекать внимание посетителя, проследить за ним.

30.6. В номере находится больной.

Должны ли сотрудники гостиницы по его просьбе приобрести в аптеке лекарства за счет средств клиента? Выберите правильный ответ:

а) да, это их обязанность;

б) нет, это не предусмотрено правилами;

в) да, если есть возможность оставить рабочее место.

30.7. Из номера гостиницы у клиентки неизвестные лица похитили золотые серьги.

В каком размере возмещается клиенту стоимость похищенных из номера ювелирных украшений? Вы думаете, что:

а) в сумме, равной заявленной клиентом, но не выше рыночной на момент утраты;

б) в сумме, равной расценкам за лом драгоценных металлов;

в) возмещается фиксированная страховая сумма, размер которой устанавливает администрация;

г) возмещается страховая сумма при наличии справки из милиции;

д) стоимость не возмещается.

- 30.8.** Утром в последний оплаченный клиентом день дежурный администратор заинтересовался, когда он предполагает выезжать из гостиницы.
Всегда ли следует спрашивать гостя о времени предполагаемого отъезда при утренней сдаче ключей в последний оплаченный им день? Выберите правильный ответ:
- а) всегда;
 - б) только в период большой загрузки;
 - в) не следует спрашивать, так как это создает у клиента психологический дискомфорт. Следует выяснить этот вопрос у администратора.
- 30.9.** Во время уборки номера горничная обязана проверить телевизор, холодильник, радио, освещение:
- а) только при подготовке номера к новому заселению;
 - б) ежедневно;
 - в) один раз в три дня;
 - г) один раз в неделю.
- 30.10.** Уходя утром из номера, проживающий оставил открытым свой чемодан и часть вещей из него выложил на кровать и письменный стол.
Можно ли при уборке номера собирать вещи и убирать их в чемодан? Вы думаете, что:
- а) нельзя;
 - б) можно.
- 30.11.** При уборке номера горничная положила разложенные личные вещи проживающего на место: брюки, сорочку — повесила в шкаф; ботинки, тапочки, туфли — поставила в прихожей под вешалку; ночную пижаму после уборки кровати положила в изголовье под подушку. Правильно ли поступила горничная? Выберите ответ:
- а) неправильно, вещи необходимо оставить на своих местах;
 - б) правильно, согласно имеющейся инструкции в гостинице;
 - в) вещи проживающего трогать руками нельзя;
 - г) правильно, но это не относится к разложенным на столе бумагам, раскрытым книгам, рукописям и журналам.

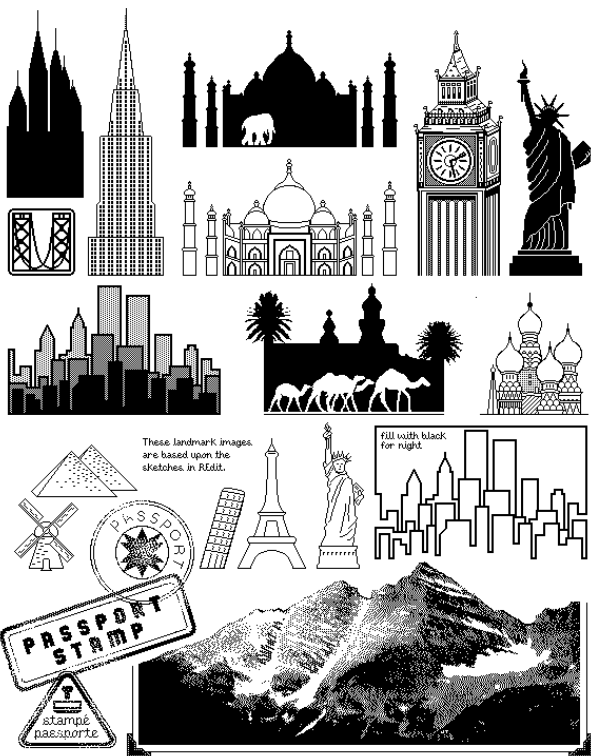
- 30.12.** После того как ввели нового гостя в его номер в дневное время, необходимо в первую очередь:
- а) показать ванную комнату;
 - б) открыть все шторы;
 - в) проверить, работает ли телефон;
 - г) открыть дверцы шкафа;
 - д) придвинуть к гостю стул.
- 30.13.** Что необходимо сделать в первую очередь, после того как вы открыли для нового клиента его номер в вечернее время? Выберите ответ:
- а) включить все осветительные приборы;
 - б) включить только верхнее освещение;
 - в) включить только прикроватные осветители или настольную лампу.
- 30.14.** Горничная обнаружила, что в двухместном номере один клиент спит на двух кроватях.
- Как в этом случае ей следует поступить? Ваш ответ:
- а) требовать объяснения от клиента;
 - б) настаивать на оплате комплекта использованного постельного белья;
 - в) сообщить об этом дежурному администратору.
- 30.15.** Проживающим в гостинице запрещается хранить в номере легковоспламеняющиеся материалы, оружие. При уборке номера горничная обнаружила в шкафу оружие.
- Как она должна поступить? Выберите ответ:
- а) сообщить об этом дежурному администратору;
 - б) сообщить об этом директору гостиницы;
 - в) немедленно сообщить в милицию;
 - г) изъять оружие и сдать его директору или его заместителю.
- 30.16.** На одном из этажей многоэтажной гостиницы возникло задымление.
- Что необходимо сделать служащим в первую очередь? Ваше мнение:
- а) вызвать пожарную команду;
 - б) сообщить дежурному администратору или вышестоящему начальству, где бы оно ни находилось;
 - в) использовать огнетушители;
 - г) обесточить помещение, откуда идет дым.

- 30.17.** Если при пожаре вы будите клиента, как, по вашему мнению, следует действовать? Ваш ответ:
- а) громко непрерывно стучать в дверь;
 - б) ударить в дверь один-два раза кулаком или ногой, один-два раза позвать, пытаться выбить дверь;
 - в) ударить в дверь три раза кулаком, три раза ногой, три раза позвать;
 - г) попытаться с помощью мужчин-клиентов выломать дверь.
- 30.18.** Как должен поступить администратор гостиницы, если клиент просит отселить его от курящего или храпящего соседа? Ваше мнение:
- а) постараться удовлетворить его просьбу, если есть такая возможность;
 - б) безусловно выполнить его просьбу;
 - в) предложить одноместный номер;
 - г) под любым предлогом отказать.
- 30.19.** Какая из функций администратора, по вашему мнению, главная:
- а) распределение номеров;
 - б) работа непосредственно с клиентами;
 - в) справки и информация по гостинице;
 - г) телефонные контакты с абонентами за пределами гостиницы?
- 30.20.** Считаете ли вы, что размещение гостей в пределах этажа и на разных этажах должно определяться характером поездки (тургруппа, командировка, семейная пара с маленьким ребенком и т.д.)? Выберите правильный ответ:
- а) считаю;
 - б) не считаю;
 - в) считаю, но это не всегда возможно.
- 30.21.** Где, по вашему мнению, целесообразно разместить тургруппу:
- а) на нижних этажах;
 - б) на верхних этажах.

ВМЕСТО ЗАКЛЮЧЕНИЯ

Какая дальняя дорога,
Какие жуткие мучения!
Еще поучимся немного
И подберемся к заключению.

Попытайтесь определить, из какой страны привезена каждая из наклеек, изображенных на рисунке. Если число правильных ответов превысит 85%, ваша страноведческая подготовка как руководителя туристской группы на зарубежном маршруте оценивается вполне удовлетворительно. Вот только удалось ли вам опознать, что изображено на наклейке, расположенной первой во втором ряду сверху? Если нет, внимательно проработайте страноведческую литературу.



**ГОСУДАРСТВЕННЫЙ СТАНДАРТ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
«ТУРИСТСКО-ЭКСПУРСИОННОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ.
КЛАССИФИКАЦИЯ ГОСТИНИЦ»**

Дата введения 1994—07—01

1. Область применения

Настоящий стандарт устанавливает классификацию гостиниц (мотелей) различных организационно-правовых форм вместимостью не менее 10 номеров.

Классификация не распространяется на дома и помещения, сдаваемые внаем для проживания.

Стандарт пригоден для применения в целях сертификации гостиниц (мотелей).

2. Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использованы ссылки на следующие документы: ГОСТ 28681.0—90 «Стандартизация в сфере туристско-экскурсионного обслуживания. Основные положения».

СНиП 2.08.02—89 «Общественные здания и сооружения».

ВСН 62—91 «Проектирование среды жизнедеятельности с учетом потребностей инвалидов и маломобильных групп населения».

СанПиН 42-123-5774—91 «Санитарные правила для предприятий общественного питания, включая кондитерские предприятия, вырабатывающие мягкое мороженое».

Правила технической эксплуатации гостиниц и их оборудования.

3. Определения

В настоящем стандарте применяют следующие термины:

3.1. *Гостиница* — предприятие, предназначенное для временного проживания.

3.2. *Мотель* — гостиница, расположенная вблизи автомобильной дороги.

3.3. Термины «*условия обслуживания*», «*качество услуги*», «*уровень качества туристско-экскурсионного обслуживания*» — по ГОСТ 28681.0—90.

3.4. *Категория гостиницы, мотеля* — классификационная группировка, характеризующаяся определенным комплексом требований.

4. Общие требования к гостиницам

4.1. Классификация гостиниц по категориям основана на комплексе требований:

- к материально-техническому обеспечению;
- номенклатуре и качеству предоставляемых услуг;
- уровню обслуживания.

Категории обозначают символом «*» (звезда). Количество звезд увеличивается в соответствии с повышением уровня качества обслуживания. Гостиницы классифицируют по пяти категориям, мотели — по четырем. Высшую категорию гостиницы обозначают «*****», низшую — «*», высшую категорию мотеля — «****», низшую — «*».

4.2. Перечень требований классификации составлен с учетом СНиП 2.08.02—89, СанПиН 42-123-5774—91 и приведен в приложении А.

Классификация гостиниц, мотелей (далее — гостиниц) содержит минимальные требования для отнесения к определенной категории.

4.3. Требования к гостиницам любой категории.

4.3.1. Гостиница любой категории должна иметь удобные подъездные пути с необходимыми дорожными знаками, благоустроенную и освещенную прилегающую территорию, площадку с твердым покрытием для кратковременной парковки и маневрирования автотранспорта (в том числе автобусов), вывеску с названием предприятия и указанием его категории, при наличии отдельного входа в ресторан — вывеску с его названием.

Гостиница, занимающая часть здания, должна иметь отдельный вход.

4.3.2. Архитектурно-планировочные и строительные элементы гостиницы и используемое техническое оборудование должны соответствовать СНиП 2.08.02—89.

4.3.3. Гостиница должна располагаться в благоприятных экологических условиях.

4.3.4. При проживании в гостинице должны быть обеспечены безопасность жизни, здоровья гостей и сохранность их имущества.

В здании должны быть аварийные выходы, лестницы, хорошо заметные информационные указатели, обеспечивающие свободную ориентацию гостей как в обычной, так и в чрезвычайной ситуации.

4.3.5. Гостиница должна быть оборудована системами противопожарной защиты, оповещения и средствами защиты от пожара, предусмотренными Правилами пожарной безопасности для жилых домов, гостиниц.

4.3.6. В гостинице должны соблюдаться санитарно-гигиенические нормы и правила, установленные органами санитарно-эпидемиологического надзора в части чистоты помещений, состояния сантехнического оборудования, удаления отходов и эффективной защиты от насекомых и грызунов.

4.3.7. Все электрическое, газовое, водопроводное и канализационное оборудование должно быть установлено и эксплуатироваться в соответствии с Правилами технической эксплуатации гостиниц и их оборудования.

4.3.8. Гостиница должна быть оснащена инженерными системами и оборудованием, обеспечивающими:

— горячее и холодное водоснабжение (круглосуточно); в районах с перебоями с водоснабжением необходимо иметь емкость для минимального запаса воды не менее чем на сутки;

— канализацию;

— отопление, поддерживающее температуру не ниже 18,5 °С в жилых и общественных помещениях;

- вентиляцию (естественную или принудительную), обеспечивающую нормальную циркуляцию воздуха и исключаящую проникновение посторонних запахов в номера и общественные помещения;
- радиовещание и телевидение (подводка во все номера);
- телефонную связь;
- освещение в номерах: естественное (не менее одного окна), искусственное, обеспечивающее освещенность при лампах накаливания, — 100 лк, при люминесцентных лампах — 200 лк; в коридорах — круглосуточное естественное или искусственное освещение.

4.3.9. При проектировании новых и реконструкции старых гостиниц (мотелей) необходимо предусматривать условия для приема и обслуживания инвалидов, использующих кресла на колесах, в соответствии с требованиями ВСН 62.

*Приложение А
(обязательное)*

Требования к гостиницам различных категорий

Требование	Категория				
	*	**	***	****	*****
1. Здание и прилегающая к нему территория					
Вывеска:					
— освещаемая или светящаяся	X	X			
— светящаяся с эмблемой			X	X	X
Вход для гостей:					
— отдельный от служебного входа	X	X	X	X	X
— с козырьком для защиты от атмосферных осадков на пути от автомобиля				X	X
— воздушно-тепловая завеса				X	X
в ресторан (кафе, бар):				X	X
из гостиницы	X	X	X	X	X
с улицы			X	X	X
Автостоянка:					
— охраняемая, в гостиницах			X	X	X
— охраняемая, в мотелях	X	X	X	X	X
— или гараж			X	X	X
— количество мест в зависимости от количества номеров, не менее:					

Требование	Категория				
	*	**	***	****	*****
для гостиниц					
10%	X	X			
20%			X		
30%				X	X
для moteлей					
80%	X	X	X	X	
2. Техническое оборудование					
Аварийное освещение и энергоснабжение:					
– аварийное освещение (аккумуляторы, фонари, свечи)	X	X			
– стационарный генератор*, обеспечивающий основное освещение и работу оборудования (в том числе лифтов) в течение не менее 24 часов			X		
– стационарный генератор, обеспечивающий работу всего энергопотребляющего оборудования				X	X
Водоснабжение: горячее от резервной системы ГВС на время аварии, профилактических работ					
			X	X	X
Оборудование для дополнительной фильтрации воды					
				X	X
Кондиционирование воздуха во всех помещениях, круглогодично					
				X	X
Внутреннее радиовещание с возможностью радиотрансляции во всех помещениях, включая лифты					
				X	X
Лифт в здании:					
– более одного этажа				X	X
– более двух этажей			X		
– более трех этажей	X	X			
– грузовой и пассажирский отдельно				X	X

Требование	Категория				
	*	**	***	****	*****
– время ожидания не более: 30 с				X	X
45 с			X		
– круглосуточный подъем и спуск	X	X	X	X	X
– служебный, отдельный от лифта для гостей				X	X
Телефонная связь из номера:					
– внутренняя (без выхода в город) или кнопка вызова обслуживающего персонала в 100% номеров	X				
– внутренняя в 100% номе- ров		X			
– прямая с городской сетью в 100% номеров			X		
– прямая с городской, меж- дугородной, международ- ной сетью в 100% номеров				X	X
Телефоны коллективного пользования в общественных помещениях (вестибюле) в кабине или под акустиче- ским козырьком:					
– городской, междугород- ный, международный	X	X	X	X	X
– городской: не менее одно- го на этаж при отсутст- вии телефона в номере	X	X			
3. Номерной фонд					
Мест в одно- и двухместных номерах не менее:					
60%	X				
80%		X			
100%			X	X	X
Многокомнатные номера (апартаменты) и (или) номера, которые могут быть соеди- нены		X	X		
Многокомнатные номера (апартаменты)			X	X	

Требование	Категория				
	*	**	***	****	*****
Площадь номера (не учитыва- вая площадь санузла, лоджии, балкона), м ² *:					
однокмнат- ного одно- местного	однокмнат- ного двухмест- ного				
8	12	X	X		
10	14			X	
12 (16)	14 (20)			X	
14 (18)	16 (25)				X
Номера, предназначенные для приема большего числа гос- тей, должны иметь площадь, определяемую из расчета: 6 м ² на каждое дополнитель- ное место					
		X	X		
Санузел в номере:					
— умывальник, унитаз, ван- на или душ:					
не менее 25% номеров		X			
не менее 50% номеров			X		
100% номеров				X	
— умывальник, унитаз, ванна:					
100% номеров				X	X
— дополнительный туалет для многокомнатных номеров					
				X	X
Номер без санузла оборудуется умывальником					
		X	X		
Площадь санузла, м ²					
3,8		X	X	X	
4,0				X	
5,0					X
4. Техническое оснащение					
Двери и замки:					
— с внутренним предохра- нителем					
		X	X	X	X
— замок повышенной сек- ретности					
				X	X
— глазок в двери					
					X

Требование	Категория				
	*	**	***	****	*****
Охранная сигнализация или электронные средства контроля за безопасностью номера					X
Звукоизоляция:					
– на уровне 35 дБ•А	X	X	X		
– повышенная, обеспечивающая уровень шума менее 35 дБ•А				X	X
Освещение:					
– от потолочного (настенного), напольного светильника	X	X	X	X	X
– прикроватный светильник	X	X	X	X	X
– настольная лампа			X	X	X
– светильник над умывальником	X	X	X	X	X
– выключатель дистанционного управления всех источников света у изголовья кровати				X	X
Электророзетки:					
– с указанием напряжения	X	X	X	X	X
– разнопазовые				X	X
Отопление:					
– термостат для индивидуальной регулировки температуры				X	X
– подогрев пола в ванной комнате					X
Регулятор кондиционирования воздуха				X	X
Телефонный аппарат:					
– в апартаментах в каждой комнате		X	X	X	X
– в ванной комнате			X	X	X
– или кнопка вызова обслуживающего персонала					X
Будильное устройство (таймер)				X	X
Радиоприемник	X	X	X	X	X

Требование	Категория				
	*	**	***	****	*****
Телевизор:					
– в многокомнатных номерах	X	X			
– по просьбе гостя	X	X			
– цветной в каждом номере			X	X	X
– с экраном не менее 37 см по диагонали, приемом программ основных телекомпаний мира и гостиничного видеоканала, с дистанционным управлением				X	X
Холодильник в многокомнатных номерах					
	X	X	X		
Мини-бар					
				X	X
Мини-сейф					
				X	X
5. Оснащение мебелью и инвентарем					
Кровать (минимальные размеры):					
– односпальная 80 × 190 см	X	X			
– односпальная 90 × 200 см			X	X	X
– двуспальная 160 × 190 см	X	X	X		
– двуспальная 160 × 200 см				X	X
– двуспальная 200 × 200 см					X
– детские (по просьбе)		X	X	X	X
Комплект постельных принадлежностей и белья: матрас с намотрацником, две подушки, одеяло, дополнительное одеяло, покрывало на кровать, простыня, пододеяльник, наволочки льняные или хлопчатобумажные					
	X	X	X	X	X
Прикроватный коврик: у каждой кровати при отсутствии ковров или коврового покрытия					
	X	X	X		
Ковры или ковровое покрытие пола					
				X	X
Прикроватная тумбочка (столик): у каждого спального места					
	X	X	X	X	X

Требование	Категория				
	*	**	***	****	*****
Шкаф:					
– с полками, вешалкой и плечиками (не менее 5 шт/место)	X	X	X	X	X
– допускается встроенный	X	X	X		
Вешалка для верхней одежды и головных уборов					
	X	X	X	X	X
Стул (не менее одного):					
– на гостя	X	X	X		
– на комнату				X	X
Кресло для отдыха:					
– на гостя				X	X
– на номер		X	X		
Стол/письменный стол					
	X	X			
Письменный стол с рабочим креслом					
			X	X	X
Журнальный столик					
				X	X
Полка (подставка) для багажа					
	X	X	X	X	X
Подставка под телевизор					
			X	X	X
Плотные занавеси (или жалюзи), обеспечивающие затемнение помещения					
	X	X	X	X	X
Зеркало:					
– в полный рост, в каждой комнате				X	X
– в комнате, дополнительно к зеркалу в ванной над умывальником	X	X	X		
Щетки: одежная, сапожная					
	X	X	X	X	X
Ключ комбинированный (для открывания бутылок)					
	X	X	X	X	X
Графин, стаканы					
	X	X	X		
Набор посуды для мини-бара					
				X	X
Пепельницы					
	X	X	X	X	X
Информационные материалы в номере:					
– на иностранных языках			X	X	X
– телефонный справочник		X	X	X	X

Требование	Категория				
	*	**	***	****	*****
– перечень предоставляемых гостиницей услуг	X	X	X	X	X
– рекламные материалы (буклеты, брошюры и пр.) с туристской и другой информацией		X	X	X	X
Набор письменных принадлежностей (конверты, почтовая бумага, ручка, карандаш)			X	X	X
Противопожарная инструкция	X	X	X	X	X
Инструкция о действиях в экстремальных условиях, характерных для данного места (оползни в горах, землетрясения и т.п.)	X	X	X	X	X
6. Инвентарь и предметы санитарно-гигиенического оснащения номера					
Зеркало:					
– над умывальником	X	X	X		
– большого размера или зеркальная стенка				X	X
– косметическое для бритья и макияжа				X	X
Полка для туалетных принадлежностей	X	X	X	X	X
Занавес для ванной			X	X	X
Коврик	X	X	X	X	X
Фен для сушки волос					X
Полотенцедержатель, крючки для одежды	X	X	X	X	X
Полотенца (на каждого гостя):					
– не менее двух	X	X			
– не менее трех			X		
– не менее пяти				X	X
– в том числе банное	X	X	X	X	X
Махровая простыня: в апартаментах			X		

Требование	Категория				
	*	**	***	****	*****
Халат банный (на каждого гостя)					X
Шапочка банная (на каждого гостя)			X	X	X
Тапочки банные (на каждого гостя)					X
Туалетные принадлежности на каждого гостя (замена по мере потребления):					
– туалетное мыло:	X	X	X	X	X
в фирменной упаковке			X	X	X
– шампунь, гель, лосьон, соль для ванны				X	X
Салфетки:					
– бумажные			X	X	X
– махровые				X	X
Туалетная бумага (с резервным рулоном)	X	X	X	X	X
Держатель для туалетной бумаги	X	X	X	X	X
Крышка для унитаза	X	X	X	X	X
Щетка для унитаза (в футляре)	X	X	X	X	X
Корзина для мусора	X	X	X	X	X
Пакеты для предметов гигиены		X	X	X	X
Пакеты прачечной, химчистки			X	X	X
7. Санитарные объекты общего пользования					
Туалеты:					
– вблизи общественных помещений	X	X	X	X	X
– на этажах для номеров без санузлов (не менее 1 на 5 номеров, включая туалеты в душевых и ванных комнатах общего пользования, но не менее 2 на этаж)	X	X			

Требование	Категория				
	*	**	***	****	*****
Оборудование туалетов: туалетные кабины, умывальник с зеркалом, электро-розетка, туалетная бумага, мыло, бумажные салфетки или электрополотенца, крючки для одежды, корзины для мусора	X	X	X	X	X
Ванные комнаты/душевые: на этажах для номеров без санузлов (ванные/душевые кабины из расчета 1 на каждые 5 номеров без санузла, но не менее 2 на этаж)	X	X			
Оборудование ванных комнат/душевых: ванные, душевые кабины, туалетная кабина, умывальник с зеркалом и полкой для туалетных принадлежностей, крючки для одежды, корзина для мусора	X	X			
8. Общие помещения					
Должны иметь мебель и другое оборудование, соответствующее функциональному назначению помещения	X	X	X	X	X
Служба приема (рецепция) с зоной для отдыха и ожидания: кресла, диваны, стулья, столы, журнальные столики	X	X	X	X	X
Специальное напольное покрытие (гранитное, мраморное, мозаичное)	X	X	X	X	X
Ковры или ковровое покрытие в зоне отдыха			X	X	X
Декоративное озеленение, художественные композиции, музыкальное вещание			X	X	X
Газеты, журналы				X	X
Сейф для хранения ценностей гостей	X	X	X	X	X

Требование	Категория				
	*	**	***	****	*****
Гардероб: в вестибюле	X	X	X	X	X
Гостинные (салоны)			X	X	X
Помещение (часть помещения) для просмотра телепередач	X	X			
Зал универсальный для культурных/деловых мероприятий, с оборудованием для синхронного перевода, аудио- и видеоаппаратурой			X	X	X
Бизнес-центр:					
– электронные средства связи, копировальная техника			X	X	X
– помещения для переговоров, компьютеры, телефакс					X
Спортивно-оздоровительный центр (с тренажерным или спортивным залом) или клуб здоровья				X	X
Плавательный бассейн:					
– с сауной					X
– или сауна				X	
Медицинский кабинет					X
Парикмахерская:					
– в гостинице с количеством номеров более 50			X		
– салон (косметический кабинет, маникюр, педикюр)				X	X
Комната бытового обслуживания	X	X	X		
Магазины и торговые киоски				X	X
Коридоры: сплошное ковровое покрытие/ковры			X	X	X
9. Помещения для предоставления услуг питания					
Ресторан или кафе		X	X		

Требование	Категория				
	*	**	***	****	*****
Кафе				X	X
Ресторан:					
– несколько залов				X	X
– отдельные кабинеты				X	X
– банкетный зал (залы) возможен трансформиру- емый в конференц-зал				X	X
– ночной клуб					X
Бар			X	X	X
10. Услуги					
Служба приема (кругло- суточный прием)	X	X	X	X	X
Швейцар				X	X
Подноска багажа (из маши- ны в номер и из номера в машину) круглосуточно:					
– обязательная				X	X
– по просьбе	X	X	X		
Утренняя побудка (по просьбе)	X	X	X		
Уборка номера горничной					
– ежедневная	X	X	X	X	X
– с контролем за его состо- янием (в течение дня)				X	X
Уборка кроватей горничной	X	X	X	X	X
Вечерняя подготовка номера					X
Смена постельного белья:					
– один раз в пять дней	X				
– один раз в три дня		X	X		
– ежедневно				X	X
Смена полотенец:					
– один раз в три дня	X	X			
– ежедневно			X	X	X
Стирка и глажение:					
– исполнение в течение суток	X	X	X		
– исполнение в течение 12 часов				X	X

Требование	Категория				
	*	**	***	****	*****
Глажение:					
– исполнение в течение 1 часа				X	X
– предоставление утюга, гладильной доски	X	X	X		
Химчистка:					
– исполнение в течение суток		X	X		
– исполнение в течение 12 часов				X	X
Мелкий ремонт одежды	X	X	X	X	X
Чистка обуви:					
– персоналом гостиницы				X	X
– или автоматом		X	X	X	X
Почтовые и телеграфные услуги:					
– отправление и доставка заказной корреспонденции, телексов				X	X
– телефаксов					X
Вручение корреспонденции гостям	X	X	X	X	X
Машинопись, копирование документов, услуги секретаря, стенографиста, переводчик (в том числе синхрониста), посыльного, других услуг бизнес-центра				X	X
Предоставление в пользование (самостоятельное или с участием обслуживающего персонала) компьютеров, электронных средств связи, видео- и аудиооборудования				X	X
Хранение ценностей в сейфе администрации	X	X	X	X	X
Хранение багажа	X	X	X	X	X
Обмен валюты:					
– круглосуточный				X	X
Организация встреч и проводов (в аэропорту, на вокзале и т.д.)				X	X

Требование	Категория				
	*	**	***	****	*****
Вызов такси	X	X	X	X	X
Аренда (прокат) автомашины				X	X
Парковка (персоналом гостиницы) и подача из гаража (со стоянки) к подъезду автомобиля гостя					X
Основные виды технического обслуживания автомобилей гостей:					
– в гостинице				X	X
– в мотеле		X	X	X	
Бронирование билетов на различные виды транспорта			X	X	X
Бронирование и (или) продажа билетов в театры, на спортивные, зрелищные мероприятия	X	X	X	X	X
Туристские:					
– туристская информация	X	X	X	X	X
– экскурсии, гиды-переводчики, инструкторы-проводники			X	X	X
Медицинские: вызов «скорой помощи», пользование аптечкой	X	X	X	X	X
11. Услуги питания					
Обслуживание:					
– возможность выбора любого из вариантов предоставляемого питания (завтрак, двух- и трехразовое питание)		X	X	X	X
– работа хотя бы одного кафе или бара в любое время суток				X	X
Завтрак:					
– предоставление		X	X	X	X
– начало – не позднее 7.00			X	X	X
– окончание:					
не ранее 10.00		X	X	X	
не ранее 11.00					X
Бронирование мест в ресторане (при наличии ресторана)		X	X	X	X

Требование	Категория				
	*	**	***	****	*****
Обслуживание в номере:					
– в часы завтрака		X	X	X	
– с 7.00 до 24.00			X		
– круглосуточно					X
– меню завтрака в номере				X	X
12. Требования к персоналу и его подготовке					
Письменные стандарты для персонала, фиксирующие функциональные обязанности и установленные правила работы	X	X	X	X	X
Квалификация: руководители и персонал должны пройти профессиональную подготовку:					
– соответствующую выполняемой работе	X	X	X	X	X
– по обеспечению безопасности в гостинице	X	X	X	X	X
Знание иностранных языков:					
– достаточное знание персоналом, занятым в зоне обслуживания, одного иностранного языка международного общения или наиболее употребляемого иностранными клиентами в данном районе	X	X			
– свободное владение персоналом одним из иностранных языков; в службе приема обеспечение перевода с 2–3 иностранных языков				X	X
Медицинские требования: персонал должен проходить периодическое медицинское освидетельствование	X	X	X	X	X
Внешний вид персонала:					
– форменная одежда, дифференцированная по службам			X	X	X

Требование	Категория				
	*	**	***	****	*****
— служебные значки			X	X	X
Требования к поведению: персонал должен быть спосо- бен создавать в гостинице атмосферу гостеприимства, в отношении гостей про- являть доброжелательность	X	X	X	X	X

Примечание. X — обязательное выполнение требования.

* Не обязателен при использовании центрального аварийного электро-снабжения.

** В скобках указаны площади для строящихся и реконструируемых го-стиниц.

МЕЖДУНАРОДНАЯ ГОСТИНИЧНАЯ КОНВЕНЦИЯ

Часть 1

Преамбула

Согласно статье 53 гостиничной Конвенции 1970 г. стороны вносят ряд поправок, вызванных изменениями, происшедшими в профессиональной практике, и заявляют, что нижеследующие правила находятся в полном соответствии с профессиональной практикой заключения гостиничных контрактов.

Статья 1

Стороны, подписавшие Конвенцию.

Таковыми являются:

— Международная гостиничная ассоциация (далее именуемая МГА). Главная контора зарегистрирована по адресу: Париж 75008, Рю де Фобур, Сент-Оноре, 89 (89 Rue de Faubourg Saint-Honore, 75008 Paris) и

— Всемирная федерация ассоциации туристских агентств (далее именуемая ФУААВ) (Universal Federation of Travel Agents Association). Главная контора зарегистрирована по адресу: Париж 75001, Рю Сент-Оноре, 163.

Генеральный секретариат Федерации находится по адресу: Брюссель 1040, рю Фруассар, 89–93.

Статья 2

Обязательства сторон.

Стороны берут на себя следующие обязательства:

— сотрудничать с соответствующими национальными ассоциациями по вопросам соблюдения правил Конвенции на международном уровне;

— рекомендовать своим членам и принадлежащим им предприятиям при заключении гостиничных контрактов представлять преимущество тем предприятиям, которые находятся под юрисдикцией другой стороны.

Статья 3

Цели Конвенции.

Конвенция призвана регулировать подписание и исполнение контрактов, известных как «гостиничные контракты», которые заключают турагенты и владельцы гостиниц, взявшие на себя обязательства соблюдать правила данной Конвенции, или которые в своей повседневной практике используют их при заключении контрактов.

Стороны признают, что если какие-либо статьи Конвенции окажутся противоречащими национальному законодательству (включая также

и антистретовское законодательство) или международному праву, то такие статьи не будут иметь силы.

Статья 4

Международный характер Конвенции.

Конвенция применяется по отношению к гостиничным контрактам международного характера, заключенным между владельцами гостиниц и турагентами, чье местонахождение их предприятий зарегистрировано в разных государствах.

Статья 5

Вспомогательная и дополнительная роль Конвенции:

а) Конвенция будет применяться только в том случае, если между владельцем гостиницы и турагентом не заключен контракт частного характера;

б) Конвенция будет также применяться в том случае, если некоторые вопросы, предусмотренные Конвенцией, не были учтены в договоре.

Статья 6

Дополнительная роль Конвенции.

Стороны выражают намерение применять настоящую Конвенцию в качестве руководства для урегулирования спорных вопросов, возникающих в частном порядке между владельцами и турагентами, в суде или арбитраже.

Статья 7

На национальном уровне Стороны рекомендуют при заключении национальных соглашений между национальными ассоциациями принимать в качестве основополагающих принципы данной Конвенции.

Часть 2

Статья 8

Конвенция регулирует два вида гостиничных контрактов:

1. Контракты по продаже гостиничных услуг индивидуальным клиентам.

2. Контракты по продаже гостиничных услуг группе клиентов.

Общие правила для двух видов контрактов.

А. Заключение гостиничного контракта

Статья 9

а) Началом заключения гостиничного контракта признается направление турагентом в адрес владельца гостиницы запроса на бронирование гостиничных услуг.

б) Запрос на бронирование услуг, переданных в устной форме, должен быть подтвержден письменно (письмо, телеграмма, телекс, компьютер и т.д.).

в) Запрос на бронирование должен содержать перечень услуг. Цены на услуги могут быть оговорены в запросе. В этом случае турагент гарантирует оплату в размере оговоренной суммы.

Статья 10

а) Гостиничный контракт признается заключенным (в соответствии со статьей 2, п. «а») только в случае акцепта владельцем гостиницы направленного ему запроса.

б) Принятие запроса должно быть подтверждено в письменной форме (телеграмма, письмо, телекс, компьютер и т.д.) с указанием услуг, относящихся исключительно к запросу фирмы, и цен на эти услуги.

в) Подтверждение направляется незамедлительно, но не позднее чем в течение трех суток с момента получения запроса владельцем гостиницы.

г) Если турагент желает получить ответ по телеграфу, он должен сделать отметку в запросе «ответ оплачен».

Статья 11

Предварительная оплата:

а) Владелец гостиницы имеет право потребовать предварительную оплату (в форме гарантированного депозита или задатка) как условие принятия запроса.

Любая предварительная оплата будет расцениваться как гарантированный депозит, за исключением тех случаев, когда владелец гостиницы прямо указал, что предварительная оплата должна быть осуществлена в форме задатка. В случае заявления владельца гостиницы о предварительной оплате контракт признается заключенным только по получении владельцем гостиницы обусловленной суммы или доказательства оплаты от турагента.

б) Владелец гостиницы должен подтвердить турагенту получение суммы предварительной оплаты в течение 24 часов с момента получения оплаты.

в) Сумма предварительной оплаты, как правило, эквивалентна цене забронированных услуг (номер, питание и др.) за одни сутки пребывания в несезон и за трое суток пребывания в сезон пик.

Статья 12

Документы на бронирование:

1. Принятие ваучера.

Владелец гостиницы имеет право потребовать полной предварительной оплаты либо частичной предварительной оплаты. Если он не ставит таких условий, то он обязан принять ваучер турагента.

Турагент признает ваучер в качестве гарантийного документа, подтверждающего, что оплата будет осуществлена в соответствии с условиями и сроками, предусмотренными настоящей Конвенцией.

2. Простой ваучер.

В простой ваучер наряду с другими данными должны быть включены: дата прибытия и отъезда клиента и гостиничные услуги (номер и питание).

3. Ваучер «полный кредит».

Выпуск такого типа ваучера обуславливается специальным соглашением между владельцем гостиницы и турагентом. В таком ваучере допуска-

еся кроме только гостиничных (номер и питание) перечень других услуг. Выплата комиссии осуществляется в соответствии с правилами статьи 17 (номер и питание).

Б. Выплаты владельцу гостиницы

Статья 13

Цены, установленные владельцем гостиницы для турагента за услуги, предусмотренные контрактом, ни при каких обстоятельствах не должны быть выше цен, указанных в гостиничных тарифах, для непосредственных клиентов, вне зависимости от того, кем оплачиваются счета за услуги — клиентом или турагентом.

Если владелец гостиницы оговаривает в контракте специальные цены, он не имеет права потребовать оплаты в большем размере, чем та, которая обусловлена в контракте.

Статья 14

Владелец гостиницы обязан придерживаться цен, предусмотренных контрактом. В случае изменения цен новые цены могут быть применены только по истечении 30 дней с момента их изменения. Однако изменение не должно касаться цен за услуги, на предоставление которых уже было дано подтверждение владельцем гостиницы.

Статья 15

Турагент оплачивает только те услуги, которые были предусмотрены запросом турагента, направленным владельцу гостиницы.

Статья 16

а) Турагент, заключивший гостиничный контракт, принимает на себя обязательство по оплате счета за предоставленные услуги, за исключением тех случаев, когда специально оговорено, что счет оплачивается клиентом.

б) Счет должен быть оплачен в сроки, предусмотренные контрактом, а в случае их отсутствия — в течение 30 дней со дня предъявления (получения) счета. В случае пропуска установленных сроков платежа с неуплаченной в срок суммой начисляются пени в размере 1% в месяц и налог в размере 5% с начальной суммы долга для покрытия расходов на сбор очередных страховых взносов.

в) В случае длительного пребывания клиента в гостинице владелец гостиницы может потребовать с турагента уплатить за услуги, которые были предоставлены клиенту за истекший период его пребывания в гостинице.

г) Если контрактом предусмотрено, что оплата за услуги, забронированные турагентом, производится клиентом, владелец гостиницы должен гарантировать турагенту выплату комиссии. В этом случае владелец гостиницы оставляет за собой право не принимать кредитные карточки в уплату за предоставленные услуги.

В. Выплаты турагенту

Статья 17

Правила выплаты комиссионных

Гостиничный контракт, подпадающий под действие настоящей Конвенции, предусматривает выплату комиссионных в размере соответствующего процента от цен за услуги (номер и питание), указанных в контракте. Владелец гостиницы выплачивает комиссию только турагентам, исключая все другие стороны, участвующие в контракте.

Статья 18

Размер комиссии устанавливается по обоюдному согласию договаривающихся сторон. Подписавшие данную Конвенцию отмечают, что такая комиссия обычно составляет 10% с номинальной цены, которая не включает в себя налоги и плату за отдельные гостиничные услуги.

Статья 19

а) Комиссия выплачивается также в том случае, если клиент продлевает свое пребывание в гостинице или турагент направляет соответствующий запрос на продление пребывания своего клиента в гостинице.

б) Дальнейшее использование клиентом гостиничного помещения в течение одного и того же путешествия рассматривается как продление проживания, если разрыв между периодами проживания не превышает 30 дней.

в) Однако если проживание клиента превышает 60 дней, включая любое продление, то комиссия (за период свыше 60 дней) фирме не выплачивается.

Статья 20

Владелец гостиницы должен вычесть из своего общего счета сумму комиссионных, причитающихся туристскому агенту.

Статья 21

а) В случае оплаты предоставляемых услуг непосредственно клиентом комиссионное вознаграждение турагенту выплачивается владельцем гостиницы в течение 30 дней после отъезда клиента.

б) В случае аннуляции заказа в сроки, предусмотренные контрактом или настоящей Конвенцией, сумма, полученная владельцем гостиницы в качестве предварительной оплаты, должна быть возвращена турагенту в течение 30 дней с момента аннуляции.

в) Если вышеуказанные расчеты не произведены в установленные сроки, то оплата производится согласно правилам, предусмотренным в статье 16, п. «б» настоящей Конвенции.

Г. Аннуляции

Статья 22

а) Принцип подтверждения аннуляции в письменной форме.

Все аннуляции заказов должны производиться в письменной форме с указанием даты аннуляции (зарегистрированное письмо, телекс, подлинность которого удостоверена, и т.д.).

б) Любая аннуляция, сделанная турагентом устно или по телефону, должна быть подтверждена письменно. Если аннуляция заказа должна быть осуществлена со дня, когда было дано устное уведомление, то письменное подтверждение должно содержать ту же дату аннуляции.

Любой письменный документ, относящийся к устному уведомлению об аннуляции, полученный турагентом от владельца гостиницы, освобождает турагента от обязательства подтвердить свою аннуляцию в письменной форме.

в) Условия и сроки полной или частичной аннуляции гостиничного контракта, а также размер компенсации за аннуляцию в поздние сроки регулируются специальными правилами, предусмотренными для каждого вида контрактов.

Д. Общие взаимные обязательства

а) Обязательства, вытекающие из Конвенции.

Статья 23

Турагент обязуется предоставить полную и детальную информацию касательно заказываемых услуг.

Статья 24

Услуги, предоставляемые владельцем гостиницы клиенту турагента в соответствии с контрактом (для индивидуальных и групп), должны быть того же качества, что и услуги, предоставляемые непосредственно клиентам гостиницы.

Статья 25

Владелец гостиницы освобождает от клиентов забронированное помещение с 2 часов дня в день прибытия и сохраняет его до полудня в день отъезда.

Статья 26

Владелец гостиницы обязан уважать обязательства, вытекающие из подписанного им контракта по предоставлению услуг, заказанных и подтвержденных в установленные сроки. Если владелец гостиницы окажется не в состоянии выполнить свои обязательства, он обязан компенсировать фактический ущерб, причиненный турагенту.

В исключительных случаях, если такая возможность была предусмотрена в период подтверждения бронирования, а также было предусмотрено, что турагент извещен об этом за три недели, владелец гостиницы может разместить клиентов в ближайшей аналогичной гостинице или гостинице более высокого класса.

В этом случае турагент не имеет права на компенсацию в результате такой замены. Разница в цене оплачивается владельцем гостиницы.

Статья 27

Компенсация, указанная в статье 26, выплачивается в течение 30 дней с момента обращения турагента.

Статья 28

Если турагент выплатил владельцу гостиницы задаток (приложение 1), владелец гостиницы обязан возместить задаток в двойном размере в те же сроки. Неуплата в течение 30 дней является основанием для начисления пени на день платежа просроченных сумм и покрытия налоговых сборов в соответствии со статьей 16, п. «б».

Статья 29

Порядок освобождения от ответственности в случае возникновения форс-мажорных обстоятельств.

В случае возникновения у одной из сторон форс-мажорных обстоятельств (непредвиденных, неотвратимых и неконтролируемых), в результате которых не могут быть выполнены обязательства, вытекающие из контракта, эта сторона освобождается от ответственности за обязательства без компенсации ущерба, причиненного другой стороне.

Статья 30

В случае если турагент или владелец гостиницы обнаруживает, что обязательства по контракту не могут быть им выполнены по форс-мажорным обстоятельствам или по иным причинам, сторона, которая не может выполнить обязательства, должна немедленно и любыми имеющимися в ее распоряжении средствами поставить об этом в известность другую сторону, с тем чтобы ограничить ущерб, который может быть причинен таким невыполнением обязательств.

Статья 31

В случае возникновения разногласий, связанных с наличием форс-мажорных обстоятельств, стороны должны приложить все возможные усилия к тому, чтобы достигнуть взаимоприемлемого соглашения. Если такое соглашение не будет достигнуто, стороны вправе обратиться в арбитраж, о котором говорится в статье 59.

б) Обязательства, вытекающие из профессиональной этики.

Статья 32

Владелец гостиницы будет воздерживаться от применения каких-либо действий, с тем чтобы сделать клиента турагента своим непосредственным клиентом.

Статья 33

В случае обращения турагента с запросами относительно бронирования к нескольким владельцам гостиниц турагент должен, однако, воздерживаться от заключения нескольких контрактов относительно размещения одного и того же клиента и в одни и те же сроки.

Статья 34

Гостиничный контракт ни при каких условиях не может быть основанием для заключения договора-рекламы между договаривающимися сторонами.

Статья 35

Владелец гостиницы обязан давать точную информацию касательно категории и расположения гостиницы, а также качества услуг, предоставляемых в гостинице.

Статья 36

Турагент не должен дискредитировать информацию, полученную от владельца гостиницы в соответствии со статьей 35, при общении с клиентом.

Статья 37

При общении со своими клиентами владелец гостиницы и турагент должны воздерживаться от любых высказываний, которые могут поставить под сомнение качество услуг, предоставляемых договаривающейся стороной, или могут нанести ущерб ее профессиональной репутации.

Е. Контракты по предоставлению гостиничных услуг индивидуальным клиентам

Статья 38

Определение.

Контрактом по предоставлению услуг индивидуальным клиентам признается такое соглашение, по которому клиент не получает льгот, предоставляемых по групповому контракту.

Статья 39

Сроки аннуляции.

Если иное не оговорено в контракте, минимальными сроками аннуляции, которые должны быть соблюдены турагентом, являются:

а) в местностях, где имеются значительные потребности в размещении:

— сроки аналогичны тем, которые установлены для непосредственных клиентов гостиницы, но самое позднее — в день, предшествующий прибытию;

б) в гостиницах, предназначенных для туристов:

— за 30 дней до даты прибытия в сезон пик, за 14 дней до даты прибытия в несезон.

Статья 40

Аннуляция, поданная после вышеустановленных сроков, дает право на компенсацию.

Статья 41

В контракте может быть установлена компенсация в размере:

а) за аннуляцию обслуживания на срок не менее трех суток — суточной стоимости всех заказанных услуг;

б) за аннуляцию обслуживания на срок от трех суток и более в несезон — суточной стоимости всех заказанных гостиничных услуг;

в) за аннуляцию обслуживания от трех суток и более в сезон пик — трехсуточной стоимости всех заказанных гостиничных услуг.

Статья 42

а) В случае преждевременного отъезда клиента или неиспользования заказанных гостиничных услуг турагент обязан компенсировать фактические убытки, понесенные владельцем, за исключением тех случаев, когда преждевременный отъезд или неиспользование заказанных гостиничных услуг возникли по вине владельца гостиницы, который не предоставил такие услуги.

Если сумма предварительной оплаты, полученной владельцем гостиницы от турагента, не покрывает расходов гостиницы в связи с аннуляцией, владелец гостиницы вправе получить недостающую сумму непосредственно с клиента.

Вышеизложенные правила применяются только в том случае, если такого рода действия являются общей практикой гостиницы по отношению к своим клиентам.

б) В случае неприбытия клиента, отсутствия какой-либо информации о нем, в том числе о его позднем прибытии, бронирование услуг для которого не было аннулировано даже в более поздние сроки, турагент обязан компенсировать реальный ущерб, причиненный владельцу гостиницы. В случае более поздней аннуляции или иной информации о клиенте применяются правила статьи 41.

Владелец гостиницы обязан немедленно поставить в известность турагента о подобных случаях неприбытия клиента.

в) Компенсация выплачивается в течение 30 дней. В случае просрочки платежа начисляются пени, а также взимается сбор в размере выплачиваемых владельцем гостиницы налоговых платежей в порядке, установленном в статье 16, п. «в».

Статья 43

а) Турагент не имеет права устанавливать для своих клиентов цены выше тех, которые ему установлены по договору-комиссии.

б) Однако счет за бронирование может быть предъявлен клиенту отдельно от счета за обслуживание в гостинице.

Ж. Контракты на предоставление услуг группам туристов

Статья 44

Определение.

Группа лиц, путешествующих совместно и рассматриваемых турагентом и владельцем гостиницы как нечто единое, которым владелец гостиницы предоставляет специальное обслуживание по ценам, установленным в договорном порядке, признается группой клиентов.

Перечень услуг должен быть зафиксирован в одном запросе турагента на обслуживание всей группы в целом и подтвержден владельцем гостиницы.

Как запрос, так и подтверждение должны содержать идентичные услуги, предоставляемые для каждого клиента, с выставлением единого счета за обслуживание всей группы.

Статья 45

Предоставление групповых цен, опубликованных в конфиденциальных гостиничных тарифах, не ограничивается такими условиями, как число участников группы (ранее не менее 16 человек), наличие ответственного за группу или участника группы, выступающих в роли такого ответственного, наличие специального представителя из числа местных турагентов, отвечающего за группу.

Статья 46

Турагент обязан направлять владельцу гостиницы за 14 дней (две недели) до прибытия группы список ее членов на размещение и несет полную ответственность за те затруднения, которые могут возникнуть в случае невыполнения этого обязательства.

В свою очередь, владелец гостиницы обязан информировать турагента в случае, если список группы на размещение не был им получен за две недели до прибытия группы.

Статья 47

В любом случае, когда применяются правила статьи 26 к групповому контракту, владелец гостиницы обязан разместить всех членов в одной гостинице.

Статья 48

Условия оплаты.

Условия оплаты обычно оговариваются в частном контракте. В случае отсутствия соглашения о таком порядке в контракте предусматриваются следующие условия оплаты:

- 50% всей суммы выплачиваются за 30 дней до прибытия группы;
- окончательный расчет должен быть произведен до отъезда группы.

Статья 49

Владельцу гостиницы рекомендуется предоставлять бесплатное обслуживание одному представителю турагента (сопровождающий, гид, шофер, руководитель группы и т. д.), сопровождающему группу не менее чем из 15 человек. Владелец гостиницы может предоставить бесплатное обслуживание второму сопровождающему за каждую дополнительную группу в 20 человек.

Статья 50

Ни турагент, ни владелец гостиницы не должны раскрывать цену, которая оговорена в контракте.

Статья 51

Аннуляция.

В случае если соглашением не предусмотрено иное, минимальными сроками, когда турагент обязан информировать владельца гостиницы об аннуляции, являются:

- при аннуляции более 50% участников за 21 день до приезда группы;
- при аннуляции менее 50% участников за 14 дней до приезда группы.

Статья 52

Аннуляция, произведенная в более поздние сроки, дает право на компенсацию. В случае если запрос был направлен и принят менее чем за 14 дней до прибытия группы, применяются правила статьи 53, п. «а».

Статья 53

Компенсация за аннуляцию может быть определена в договорном порядке по каждому клиенту, бронирование услуг для которого было аннулировано:

- а) в сумме, размер которой установлен заранее;
- б) в случае отсутствия такого соглашения в размере $\frac{2}{3}$ стоимости аннулированного заказа в соответствии с условиями и специальными ценами, зафиксированными в контракте.

Статья 54

В случае позднего прибытия компенсация выплачивается в размере $\frac{2}{3}$ стоимости услуг непредоставленного питания и других услуг, которые не были использованы в результате позднего прибытия при условии, что представитель турагента сделал все возможное, чтобы информировать гостиницу о таком позднем прибытии.

Статья 55

В случае неприбытия группы применяются правила, как для индивидуальных клиентов.

Статья 56

Владелец гостиницы, который оказался не в состоянии выполнить свои обязательства или не смог предоставить равноценные услуги, выплачивает компенсацию, сумма которой не должна превышать фактические убытки, понесенные турагентом, и не будет меньше сумм, указанных в статье 53.

Статья 57

Выплата компенсаций осуществляется в течение 30 дней с момента аннуляции. В случае просрочки платежа выплачиваются пени и страховой сбор, предусмотренные статьей 16, п. «б».

Часть 3

Статья 58

Толкование Конвенции.

Комитет по связи МГА/ФУААВ, состоящий из представителей, назначенных каждой из договаривающихся сторон, является единственным компетентным органом, который вправе толковать правила данной Конвенции. Комитет по связи собирается как минимум два раза в год. Запросы от владельцев гостиниц или турагентов относительно разъяснений в случае возникновения споров могут быть направлены в этот комитет.

Статья 59

Урегулирование споров.

а) Любой спор, возникающий в случае применения правил Конвенции, может быть передан на рассмотрение и урегулирование в комитет по связи МГА/ФУААВ.

б) В случае согласия спорящих сторон передать спорный вопрос на рассмотрение арбитража наиболее заинтересованная сторона представляет в Международную федерацию соответствующий запрос об арбитражном разбирательстве и все необходимые документы.

в) Вышеназванная Международная федерация готовит в этом случае две копии компромиссного решения спора, подписываемых спорящими сторонами, и направляет затем в те международные федерации, членами которых являются спорящие стороны.

г) Процедура рассмотрения спора в арбитраже приводится в Правилах рассмотрения споров в арбитраже, которые прилагаются к данной Конвенции.

Статья 60

Продление срока действия.

По истечении двухлетнего периода действие Конвенции будет возобновляться на очередной период.

Приложение 2.1

ОПРЕДЕЛЕНИЯ ТЕРМИНОВ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ В КОНВЕНЦИИ

При рассмотрении Конвенции 1979 г. должны использоваться термины, значение которых дается ниже, даже в том случае, если национальное законодательство предусматривает иное толкование.

Предварительная оплата — в соответствии с волеизъявлением сторон предварительная оплата, которую требуют владельцы гостиниц, может быть осуществлена либо в форме депозита, либо в форме задатка.

Депозит — предварительный платеж части общей оплаты турагентом гостиничных услуг. Он засчитывается в счет окончательного расчета за предоставленные услуги или должен быть возвращен в случае расторжения контракта на основании действующих норм.

Задаток — французское законодательство рассматривает термин «задаток» как договорную компенсацию, которая не подлежит возврату в случае расторжения контракта по вине стороны, внесшей задаток, но которая подлежит возврату в двойном размере в случае расторжения контракта по вине стороны, получившей задаток. Стороны, подписавшие настоящую Конвенцию, заявляют, что это именно то значение, которое они придают данному термину. Если стороны гостиничного контракта трактуют термин «предварительная оплата», речь о котором идет в статье 11 настоящей

Конвенции, как это указано выше, то условия Конвенции 1979 г. в части компенсации не применяются.

Группа путешественников — группа лиц, путешествующих вместе и рассматриваемых турагентом и владельцем гостиницы как нечто единое, которой владелец гостиницы предоставляет услуги на особых условиях и по специальным ценам.

Сезон пик — см. несезон.

Гостиница — в качестве гостиниц рассматриваются все средства размещения, входящие в МГА непосредственно либо через национальные ассоциации, а также те, которые объявлены гостиницами в соответствии с национальными законодательствами государств, на территории которых они находятся.

Гостиничный контракт — контракт, по которому владелец гостиницы берет на себя обязательство перед турагентом предоставить гостиничные услуги путешественнику, который является клиентом вышеназванного турагента.

Гостиничный тариф — официально опубликованный для клиентов прейскурант цен на различные услуги, которые предоставляет гостиница в комплексе или отдельно.

Индивидуальные путешественники — клиенты, которые не пользуются льготами, предоставляемыми группе путешественников.

Несезон — устанавливается в соответствии с местной практикой и является предметом особых контрактов, исходя из условий, преобладающих на местном рынке.

Туристский агент — все единоличные коммерсанты или корпоративные органы (компании), признанные таковыми в соответствии с законодательством своих государств или национальной ассоциацией или международной федерацией, в чьи обязанности входит, в частности, бронирование номеров, а также другого вида услуги в гостиницах для размещения путешественников.

Ваучер — документ, выпускаемый турагентом, по которому турагент принимает на себя обязательство оплатить владельцу гостиницы услуги, предоставленные клиенту турагента. В ваучере должны быть указаны виды услуг и их максимальная цена. В случае неиспользования гостиничных услуг, указанных в ваучере, обязательство турагента ограничивается в пределах, установленных в статье 42 настоящей Конвенции. Копия ваучера может быть также использована в качестве дополнительного подтверждения (в соответствии со статьей 10, п. «б»).

МЕЖДУНАРОДНЫЕ ГОСТИНИЧНЫЕ ПРАВИЛА

Целью Международных гостиничных правил является кодификация общепринятой международной торговой практики, регулирующей вопросы договора на размещение в гостинице. Они призваны проинформировать гостя и владельца гостиницы об их взаимных правах и обязанностях.

Данные правила являются дополнением к положениям, предусмотренным национальным законодательством о договорных отношениях. Они применяются, когда такое законодательство не включает специфических положений, касающихся договора на размещение в гостинице.

Лицо, останавливающееся в гостинице, не обязательно является стороной в договоре; договор на размещение в гостинице может быть заключен от его имени третьей стороной. В этих правилах термин «клиент» означает индивидуала или юридическое лицо, заключившее договор на размещение в гостинице и несущее ответственность за оплату этого размещения. Термин «гость» означает индивидуала, который предполагает разместиться или размещается в гостинице.

Часть I. Договорные отношения

Статья 1. Договор на размещение

В соответствии с договором на размещение владелец гостиницы обязан предоставить гостю размещение и дополнительное обслуживание.

Предполагается, что предоставляемые услуги соответствуют обычным услугам в гостинице в зависимости от ее категории, включая использование номера и те удобства, которые обычно предоставляются для общих потребностей гостей.

Клиент несет ответственность за оплату по договорной цене.

Условия договора обуславливаются категорией гостиницы, национальным законодательством или инструкциями о деятельности гостиницы (если таковые имеются), Международными гостиничными правилами и правилами внутреннего распорядка гостиницы, которые должны быть показаны гостю.

Статья 2. Форма договора

Договор не имеет какой-либо особой формы.

Он считается заключенным, когда одна сторона принимает условия, предложенные другой стороной.

Статья 3. Срок действия договора

Договор может быть заключен на определенный или неопределенный период.

Когда договор заключается на приблизительный срок, согласованным считается наиболее короткий период.

Договор на размещение заканчивается в 12.00 дня, следующего за днем прибытия клиента, если в договоре не оговорено и не согласовано размещение дольше чем на один день.

Любой договор на неопределенный срок рассматривается как договор на один день. В этом случае заявление об окончании договора, действие которого завершается в 12.00 следующего дня, должно быть сделано одной из сторон.

Заявление, сделанное гостиницей по этому вопросу гостю, должно рассматриваться как заявление, сделанное клиентом.

Статья 4. Исполнение договора

Владелец гостиницы и клиент обязаны уважать условия договора.

Статья 5. Неисполнение договора

В случае если договор полностью или частично не исполнен, виновная сторона обязана полностью компенсировать другой стороне все ее потери. Пострадавшая сторона обязуется принять все необходимые шаги с целью уменьшения возможных потерь.

Если владелец гостиницы не может исполнить договор, он должен принять меры к поиску другого размещения, равного или более высокого стандарта, в той же местности. Все дополнительные затраты, возникшие в связи с этим, должны быть покрыты владельцем гостиницы. Если он не обеспечит этого, то будет подсуден для выплаты компенсации.

Статья 6. Окончание договора

За исключением случаев, когда национальное законодательство или национальная торговая практика трактуют условия договора иначе, никакой договор не может считаться оконченным до полного его исполнения, если только это не будет согласовано сторонами на взаимной основе.

Статья 7. Оплата

Гостиница может запросить полную или частичную предварительную оплату.

Если гостиница получает от клиента определенную сумму денег в виде аванса, это должно считаться предварительной оплатой за размещение и дополнительные услуги, которые будут предоставлены.

Гостиница должна вернуть деньги, выплаченные вперед, в размере превышения предварительной оплаты над суммой, необходимой к выплате, если только заранее не было оговорено, что этот предварительный взнос является безвозвратным.

Счет вступает в силу с момента его вручения.

Гостиница не обязана принимать чеки, купоны, кредитные карточки или другие виды безналичного платежа, если это не оговорено отдельно.

Платежи должны осуществляться в соответствующей национальной валюте, если гостиницей не оговорен другой порядок.

Часть II. Другие обязательства

Статья 1. Ответственность владельца гостиницы

Юридическая ответственность владельца гостиницы определяется национальным законодательством.

При отсутствии в национальном законодательстве соответствующих положений должно приниматься положение Европейской конвенции от 17 декабря 1962 года.

Ответственность за имущество гостя обычно ограничена, за исключением случая, когда очевидна вина владельца гостиницы или его служащих.

Обязанность гостиницы принимать на хранение ценности зависит от размера и категории гостиницы.

Ответственность за ценности может быть разумно лимитирована, если гость был об этом своевременно проинформирован.

Владелец гостиницы не несет ответственность за автомашины гостей и их содержимое.

Статья 2. Ответственность гостя/клиента

Гость/клиент несет перед владельцем гостиницы юридическую ответственность за любой ущерб, нанесенный лицам, зданию, отделке или оборудованию, по его установленной вине.

Статья 3. Задержка имущества гостя

Гостиница в качестве гарантии уплаты любых положенных ей сумм имеет право задержать и в дальнейшем реализовать по коммерческой цене любое имущество, доставленное гостем в помещение гостиницы.

Статья 4. Поведение гостя

Гость должен вести себя в соответствии с обычаями и правилами внутреннего распорядка, принятыми в гостинице.

Серьезное или повторяющееся нарушение правил внутреннего распорядка дает гостинице право прекратить действие договора немедленно, без предварительного уведомления.

Статья 5. Домашние животные

Если гость хочет привести с собой в гостиницу домашнее животное, он обязан предварительно убедиться, что это разрешено правилами внутреннего распорядка данной гостиницы.

Статья 6. Занятие и освобождение номеров

Если это не оговорено иначе, номер(а), зарезервированный за гостем, должен быть готов к 14.00, а номера отъезжающих освобождены к полудню.

ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ В РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Утверждены постановлением Правительства РФ
от 25 апреля 1997 г. № 490
(с изменениями на 15 сентября 2000 г.)

I. Общие положения

1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей» (Ведомости Съезда народных депутатов Российской Федерации и Верховного Совета Российской Федерации, 1992, № 15, ст. 766: Собрание законодательства Российской Федерации, 1996, № 3, ст. 140) и регулируют отношения в области предоставления гостиничных услуг (далее именуются — услуги).

2. Основные понятия, используемые в настоящих Правилах, означают:
«гостиница» — имущественный комплекс (здание, часть здания, оборудование и иное имущество), предназначенный для предоставления услуг;
«потребитель» — гражданин, имеющий намерение заказать либо заказывающий и использующий услуги исключительно для личных (бытовых) нужд;

«исполнитель» — организация независимо от формы собственности, а также индивидуальный предприниматель, оказывающие услуги потребителям по договору.

II. Информация об услугах, порядок оформления проживания в гостинице и оплаты услуг

3. Исполнитель обязан довести до сведения потребителя свое фирменное наименование (наименование), место нахождения (юридический 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.

4. Исполнитель обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию об услугах, обеспечивающую возможность их правильного выбора.

Информация размещается в помещении, предназначенном для оформления проживания, в удобном для обозрения месте и в обязательном порядке включает в себя:

- настоящие Правила;
- сведения об исполнителе и номер его контактного телефона;
- свидетельство о присвоении гостинице соответствующей категории, если категория присваивалась;
- сведения о подтверждении соответствия услуг установленным требованиям (номер сертификата соответствия, срок его действия, орган, его выдавший, или регистрационный номер декларации о соответствии, срок

ее действия, наименование исполнителя, принявшего декларацию, и орган, ее зарегистрировавший);

- сведения о номере лицензии, сроке ее действия, об органе, выдавшем лицензию, если данный вид деятельности подлежит лицензированию;

- извлечения из государственного стандарта, устанавливающего требования в области оказания услуг;

- цену номеров (места в номере);

- перечень услуг, входящих в цену номера (места в номере);

- перечень и цену дополнительных услуг, оказываемых за отдельную плату;

- сведения о форме и порядке оплаты услуг;

- предельный срок проживания в гостинице, если он установлен исполнителем;

- перечень категорий лиц, имеющих право на получение льгот, а также перечень льгот, предоставляемых при оказании услуг в соответствии с законами и иными нормативными правовыми актами;

- порядок проживания в гостинице;

- сведения о работе размещенных в гостинице предприятий общественного питания, торговли, связи, бытового обслуживания и др.;

- сведения об органе по защите прав потребителей при местной администрации, если такой орган имеется;

- сведения о вышестоящей организации.

Исполнитель обязан обеспечить наличие в каждом номере информации о порядке проживания в гостинице, правил противопожарной безопасности и правил пользования электробытовыми приборами.

Указанная информация должна доводиться до сведения потребителей на русском языке и дополнительно, по усмотрению исполнителя, — на государственных языках субъектов Российской Федерации и родных языках народов Российской Федерации.

5. Исполнитель обязан обеспечить предоставление льгот при оказании услуг тем категориям граждан, которым такие льготы предусмотрены законами и иными нормативными правовыми актами.

6. Исполнитель вправе заключать договор на бронирование мест в гостинице путем составления документа, подписанного двумя сторонами, а также путем принятия заявки на бронирование посредством почтовой, телефонной и иной связи, позволяющей достоверно установить, что заявка исходит от потребителя.

В случае опоздания потребителя с него взимается кроме платы за бронирование также плата за фактический простой номера (места в номере), но не более чем за сутки. При опоздании более чем на сутки бронь аннулируется. В случае отказа потребителя оплатить бронь, его размещение в гостинице производится в порядке общей очереди.

7. Исполнитель — коммерческая организация обязан заключить с потребителем договор на предоставление услуг, кроме случаев, когда отсутствует возможность предоставления услуг, в том числе если учредительными документами исполнителя или гражданско-правовым договором,

заключенным с ним, предусмотрена обязанность исполнителя в определенном порядке предоставлять услуги соответствующей категории лиц.

8. Договор на предоставление услуг заключается при предъявлении потребителем паспорта или военного билета, удостоверения личности, иного документа, оформленного в установленном порядке и подтверждающего личность потребителя.

При оформлении проживания в гостинице исполнитель выдает квитанцию (талон) или иной документ, подтверждающий заключение договора на оказание услуг, который должен содержать:

- наименование исполнителя (для индивидуальных предпринимателей — фамилию, имя, отчество, сведения о государственной регистрации);
- фамилию, имя, отчество потребителя;
- сведения о предоставляемом номере (месте в номере);
- цену номера (места в номере);
- другие необходимые данные по усмотрению исполнителя.

9. Исполнитель вправе установить предельный срок проживания в гостинице, одинаковый для всех потребителей.

10. Исполнитель должен обеспечить круглосуточное оформление потребителей, прибывающих в гостиницу и убывающих из нее.

11. Исполнитель не вправе без согласия потребителя выполнять дополнительные услуги за плату. Потребитель вправе отказаться от оплаты таких услуг, а если они оплачены, потребитель вправе потребовать от исполнителя возврата уплаченной суммы.

Запрещается обуславливать выполнение одних услуг обязательным оказанием других услуг.

12. Цена номера (места в номере), а также форма его оплаты устанавливаются исполнителем.

Исполнителем может быть установлена посуточная или почасовая оплата проживания.

Исполнитель определяет перечень услуг, которые входят в цену номера (места в номере).

Потребитель обязан оплатить оказанную исполнителем в полном объеме услугу после принятия ее потребителем. С согласия потребителя услуга может быть оплачена им при заключении договора в полном объеме или путем выдачи аванса.

13. Плата за проживание в гостинице взимается в соответствии с единым расчетным часом — с 12 часов текущих суток по местному времени.

При размещении до расчетного часа (с 0 до 12 часов) плата за проживание не взимается.

В случае задержки выезда потребителя плата за проживание взимается в следующем порядке:

- не более 6 часов после расчетного часа — почасовая оплата;
- от 6 до 12 часов после расчетного часа — плата за половину суток;
- от 12 до 24 часов после расчетного часа — плата за полные сутки (если нет почасовой оплаты).

При проживании не более суток (24 часов) плата взимается за сутки независимо от расчетного часа.

Исполнитель с учетом местных особенностей вправе изменить единый расчетный час.

III. Порядок предоставления услуг

14. Качество предоставляемых услуг должно соответствовать условиям договора, а при отсутствии или неполноте условий договора — требованиям, обычно предъявляемым к этим услугам.

Если нормативными правовыми актами предусмотрены обязательные требования к услугам, качество предоставляемых услуг должно соответствовать этим требованиям.

Материально-техническое обеспечение гостиницы, перечень и качество предоставляемых услуг должны соответствовать требованиям присвоенной ей категории.

15. Исполнитель обязан предоставить потребителю без дополнительной оплаты следующие виды услуг:

- вызов «скорой помощи»;
- пользование медицинской аптечкой;
- доставка в номер корреспонденции по ее получении;
- побудка к определенному времени;
- предоставление кипятка, иголок, ниток, одного комплекта посуды

и столовых приборов.

16. Порядок проживания в гостинице устанавливается исполнителем.

17. Исполнитель в соответствии со статьей 925 Гражданского кодекса Российской Федерации отвечает за сохранность вещей потребителя.

В случае обнаружения забытых вещей исполнитель обязан немедленно уведомить об этом владельца вещей. Если лицо, имеющее право потребовать забытую вещь, или место его пребывания неизвестны, исполнитель обязан заявить о находке в милицию или орган местного самоуправления.

18. В организациях общественного питания, связи и бытового обслуживания, размещенных в гостинице, лица, проживающие в гостинице, обслуживаются вне очереди.

19. Потребитель обязан соблюдать установленный исполнителем порядок проживания и правила противопожарной безопасности.

20. Потребитель вправе расторгнуть договор на оказание услуги в любое время, уплатив исполнителю часть цены пропорционально части оказанной услуги до получения извещения о расторжении договора и возместив исполнителю расходы, произведенные им до этого момента в целях исполнения договора, если они не входят в указанную часть цены услуги.

IV. Ответственность исполнителя и потребителя за предоставление услуг

21. Потребитель при обнаружении недостатков оказанной услуги вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков;
- соответствующего уменьшения цены за оказанную услугу.

Потребитель вправе расторгнуть договор на предоставление услуги и потребовать полного возмещения убытков, если исполнитель в установленный срок не устранил эти недостатки.

Потребитель также вправе расторгнуть договор, если он обнаружил существенные недостатки в оказанной услуге или иные существенные отступления от условий договора.

Исполнитель должен устранить недостатки оказанной услуги в течение часа с момента предъявления потребителем соответствующего требования.

Требования потребителя об уменьшении цены оказанной услуги, а также о возмещении убытков, причиненных расторжением договора на предоставление услуг, подлежат удовлетворению в течение 10 дней со дня предъявления соответствующего требования.

Потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с недостатком оказанной услуги. Убытки возмещаются в сроки, установленные для удовлетворения соответствующих требований потребителя.

Удовлетворение требований потребителя о безвозмездном устранении недостатков при оказании услуг не освобождает исполнителя от ответственности в форме неустойки за нарушение срока окончания оказания услуги.

22. За нарушение сроков удовлетворения отдельных требований потребителя исполнитель уплачивает потребителю за каждый час день, если срок определен в днях) просрочки неустойку (пени) в размере 3% суточной цены номера (места в номере) или цены отдельной услуги, если ее можно определить.

23. За нарушение сроков начала оказания услуг по договору на бронирование мест в гостинице исполнитель уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку (пени) в размере 3% суточной цены забронированных мест.

Если исполнитель нарушил сроки начала оказания услуг по договору на бронирование мест в гостинице, потребитель по своему выбору вправе:

- назначить исполнителю новый срок;
- потребовать уменьшения цены за оказанные услуги;
- расторгнуть договор об оказании услуги.

Потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с нарушением сроков оказания услуги. Убытки возмещаются в сроки, установленные для удовлетворения соответствующих требований потребителя.

Назначенные потребителем новые сроки оказания услуги указываются в договоре об оказании услуги.

При расторжении потребителем договора об оказании услуги по договору на бронирование мест в гостинице исполнитель не вправе требовать возмещения своих затрат, произведенных в процессе оказания услуг.

ги, а также платы за оказанную услугу, за исключением случая, если потребитель принял оказанную услугу.

24. Исполнитель в соответствии с законодательством Российской Федерации несет ответственность за вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие недостатков при оказании услуг, а также компенсирует моральный вред, причиненный потребителю нарушением прав потребителя.

25. В случае нарушения исполнителем настоящих Правил защита прав потребителей, предусмотренных законодательством Российской Федерации, осуществляется в порядке, установленном Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей».

26. Потребитель в соответствии с законодательством Российской Федерации возмещает ущерб в случае утраты или повреждения имущества гостиницы, а также несет ответственность за иные нарушения.

27. Контроль за соблюдением настоящих Правил осуществляется федеральным антимонопольным органом (его территориальными органами), другими федеральными органами исполнительной власти (их территориальными органами) и органами санитарно-эпидемиологического надзора в пределах их компетенции.

ОТВЕТЫ НА ЗАДАЧИ

1. ГОСУДАРСТВЕННЫЙ КОНТРОЛЬ В ТУРИЗМЕ

1.1. Пассивность турфирм может быть связана со следующими обстоятельствами:

1) отсутствием доверия со стороны турфирм к государственным структурам;

2) отсутствием реальной, а не декларативной помощи турфирмам со стороны Комитета по туризму администрации Приморского края;

3) нежеланием занимать прочное положение на рынке туристских услуг Приморского края;

4) работой вне законодательного «поля», например с «черным налом» и с другими нарушениями и иллюзией ненужности и даже вредности каких-либо законодательных актов;

5) недостаточно высокой профессиональной квалификацией работников турфирм и недопониманием значимости законодательных актов для их последующей работы.

Практически все эти причины действительно были, о чем свидетельствовал обмен мнениями между сотрудниками турфирм Владивостока на занятиях по повышению квалификации.

1.2. Данное письмо может вызвать несколько вопросов у руководителей турфирм.

Круг фирм, работающих на упомянутых эндемичных направлениях, недостаточно широк, чтобы обязать руководителей всех туристских предприятий ежегодно про-

ходить аттестационные курсы. Скорее, службам санитарно-эпидемиологического контроля необходимо активизировать деятельность по регулярному и оперативно-му доведению до сведения турфирм информации об образовании новых очагов инфекционных заболеваний в мире.

Не менее важен вопрос об этике отношений государственных контролирующих органов и туристских предприятий. Государственный орган санэпиднадзора, одна из основных задач которого — профилактика инфекционных заболеваний, пытается переложить часть своих функций на руководителей турфирм. Причем выбирается не форма сотрудничества, при которой турфирмы добровольно оказывают содействие органам санэпидслужбы, распространяя подготовленные ими памятки, а та, которая обязывает предприятия турбизнеса принимать определенные платные услуги, не связанные напрямую с осуществлением основной деятельности.

Кроме того, проходя на договорной основе аттестацию, турфирмы повторно оплачивают выполнение сотрудниками центра санэпиднадзора их должностных обязанностей. Ведь согласно законодательству деятельность государственных органов осуществляется за счет бюджетного финансирования, в том числе и за счет налоговых поступлений от деятельности тех же турфирм.

Данный нормативный акт противоречит действующему законодательству. Не имея специального образования, сотрудники турфирм не имеют права консультировать клиентов по вопросам, связанным с применением лекарственных препаратов, и, не имея соответствующей лицензии, заниматься реализацией лекарств, как это предусмотрено п. 3.4 настоящего письма.

2. СЕРТИФИКАЦИЯ ТУРИСТСКИХ УСЛУГ

- 2.1. Может. Госстандартом России в субъектах Российской Федерации, кроме Чеченской республики, аккредитованы организации, занимающиеся сертификацией туристских услуг, 13 из них расположены в Москве, 55 представ-

ляют региональные Центры стандартизации и метрологии, а также иных подразделений Госстандарта России.

- 2.2.** Предлагать такой маршрут турфирма может, однако в соответствии с принятым в 1996 году Законом об основах туристской деятельности, подтвердившем обязательность сертификации туруслуг, отсутствие сертификата соответствия фактически ставит турфирму вне правового поля.

При рассмотрении этого вопроса следует обратить внимание на правовую коллизию. Дело в том, что постановление Правительства РФ от 29 апреля 2002 г. № 287 «О внесении изменений в перечень товаров, подлежащих обязательной сертификации, в перечень работ и услуг, подлежащих обязательной сертификации, и в перечень продукции, соответствие которой может быть подтверждено декларацией о соответствии» исключило из перечня работ и услуг, подлежащих обязательной сертификации туристские услуги и услуги средств размещения для временного проживания туристов. Вместе с тем обязательное наличие сертификата на безопасность услуг не было исключено из целого ряда нормативных актов, определяющих порядок работ турфирм и гостиниц.

В письме Госстандарта России № ВУ-110-23.1964 от 14 июня 2002 г. было указано, что на основе постановления Правительства РФ № 287 разрабатываются Номенклатура продукции и услуг (работ), в отношении которых законодательными актами Российской Федерации предусмотрены их обязательная сертификация, и Номенклатура продукции, соответствие которой может быть подтверждено декларацией о соответствии.

До введения в действие в установленном порядке указанных документов действует Номенклатура продукции и услуг (работ), в отношении которых законодательными актами Российской Федерации предусмотрена их обязательная сертификация, утвержденная постановлением Госстандарта России от 23 февраля 1998 г. № 5 и введенная в действие с 1 октября 1998 г.

Таким образом, до вступления в силу новых нормативно-законодательных актов в стране действует пре-

жний порядок и наличие сертификата на безопасность туристских услуг и услуг средств размещения для временного проживания туристов остается обязательным. Помимо этого остаются в силе все действующие ранее системы добровольной (заявительной) сертификации, проверяющие соответствие услуг гостиницы требованиям категории («звезде»), установленным в ГОСТ Р 50645–94, приложение А (обязательное).

- 2.3.** Выбор сертификационного органа туристское предприятие должно проводить, руководствуясь несколькими факторами. Помимо стоимости услуги и порядка прохождения процедуры, определенного конкретным органом, необходимо учитывать и такие моменты, как компетентность и независимость экспертов. Если первый фактор определяется стажем или опытом работы в соответствующей сфере, то независимость эксперта часто напрямую связана с местом его работы. Известны случаи, когда для работы в качестве экспертов сертифицирующие органы привлекают специалистов туристских фирм, работающих в одном сегменте рынка с сертифицируемой организацией.

Выбирая иногородний орган сертификации, необходимо иметь в виду, что расходы по проведению предусмотренного законодательством ежегодного планового инспекционного контроля, связанные с приездом и пребыванием экспертов, лягут на сертифицируемую фирму. Однако в ряде случаев (в силу вышеизложенных причин) туристские фирмы сознательно идут на эти затраты.

3. ОРГАНИЗАЦИОННО-ПРАВОВЫЕ АСПЕКТЫ ТУРБИЗНЕСА

- 3.1.** Может и эта просьба должна быть рассмотрена турфирмой. Если турфирма отказывается от внесения обоснованных дополнений и уточнений в стандартный договор, от ее услуг лучше отказаться.
- 3.2.** Договор совершается путем составления документа, определяющего содержание договора и подписанного непо-

средственно лицом, от имени которого он заключается, или тем, кто действует по его полномочию (в частности, по доверенности). Если договор подписывает менеджер, необходимо убедиться в том, что он действует на основании доверенности, и эта доверенность не просрочена и продолжает действовать. Срок действия доверенности не может превышать трех лет. Если срок в доверенности не указан, она сохраняет силу в течение года со дня ее совершения. Доверенность, в которой не указана дата ее совершения, ничтожна. Доверенностью подтверждаются полномочия лица на заключение сделки. При отсутствии полномочий действовать от имени другого лица сделка считается заключенной от имени и в интересах совершившего ее лица.

Если договор подписывает представитель юридического лица по доверенности, необходимо внимательно изучить доверенность и идентифицировать паспортные данные подписанта с данными, указанными в доверенности. Доверенность от имени юридического лица выдается за подписью его руководителя или иного лица, уполномоченного на это учредительными документами, с приложением печати этой организации. В доверенности определяются пределы компетенции представителя по доверенности — необходимо убедиться в том, что заключение договора входит в компетенцию данного лица.

Вышеприведенные разъяснения относятся к области юридической теории. На практике же документы, выдаваемые на руки туристу, имеют печать турфирмы. При этом не имеет большого значения, кто из сотрудников их подписал, ибо правовые последствия в обоих случаях одинаковые.

- 3.3.** В законодательстве это называется «договор в пользу третьего лица». Права и обязанности по такому договору возникают не у фирмы, а у конкретных сотрудников, получивших путевки. Следовательно, и ответственность за исполнение договора туристская фирма несет не перед организацией, купившей путевки, а перед гражданами, которые этими путевками воспользуются. Если договор

заключается в пользу третьих лиц, в нем необходимо сделать соответствующую запись, например: «ООО „АРС“, действующее в интересах своих сотрудников». При наличии такой записи отношения между туристом и туристской компанией регулируются законодательством о защите прав потребителей, несмотря на то что договор заключался между двумя юридическими лицами.

3.4. Для приобретения путевки необходимы:

- 1) заграничный паспорт;
- 2) копия всех страниц российского паспорта;
- 3) одна-две фотографии (количество зависит от посещаемых стран) размером 3 × 4 см;
- 4) при выезде несовершеннолетнего ребенка с одним из родителей в страны шенгенской группы необходимо предоставить от второго родителя нотариально заверенное разрешение на выезд ребенка в сопровождении первого родителя. Если у туриста нет супруга(и), необходимо предоставить документ, подтверждающий это (справку о смерти, справку из милиции о невозможности определить местонахождение второго родителя). Для родителей, находящихся в разводе, предоставление справки обязательно. При наличии заграничного паспорта ребенок в возрасте до 14 лет может пересекать границу без родителей в сопровождении третьего лица (бабушки, дяди, учителя) или самостоятельно. В этом случае у руководителя туристской группы должна быть нотариально заверенная доверенность обоих родителей, либо попечителей (при выезде в страны шенгенской группы) или одного из родителей (при выезде в прочие страны), разрешающая пересечение государственной границы конкретной страны на определенный срок;
- 5) анкета (заполняется в турфирме);
- 6) договор (заполняется в турфирме);
- 7) документы об оплате: 50% — при бронировании (в любое время), 100% — за 2—4 недели (зависит от маршрута) до даты выезда;
- 8) в некоторых случаях — справка с места работы о заработной плате.

3.5. Этот срок установлен консульствами тех стран, визы которых необходимы для поездки. Например, Великобри-

тания, Швейцария — 6 месяцев, Франция, Германия, Италия — 3,5 месяца с момента выезда из страны.

3.6. При покупке тура туристу выдаются: договор об оказании туристских услуг; путевка; документ, подтверждающий оплату путевки; билеты; страховой полис; информационный листок; памятка по предупреждению инфекционных заболеваний (например, атипичной пневмонии); иногда ваучер, подтверждающий факт оплаты услуг размещения, транспорта, экскурсий.

3.7. К деятельности индивидуальных предпринимателей применяются правила Гражданского кодекса Российской Федерации, которые регулируют деятельность коммерческих организаций. Это общее правило. Его нужно учитывать при организации расчетов наличными; при организации учета кассовых операций; при оформлении договорных отношений и т.д. Индивидуальный предприниматель не имеет права принимать на работу других граждан, заключать трудовые договоры, которые регулируются законодательством о труде.

Индивидуальный предприниматель может заключать договоры гражданско-правового характера как с другим таким же индивидуальным предпринимателем, так и с любым другим гражданином (например, договор подряда, договор поручения, договор мены, договор хранения, договор о возмездном оказании услуг и многие другие). Эти договоры описаны во второй части Гражданского кодекса Российской Федерации.

3.8. Никакие.

3.9. Возможно.

3.10. Ваучер — документ, на основании которого туристам предоставляются услуги (проживание в отеле, экскурсии) в стране пребывания согласно оплаченному туру, бронированному российской фирмой.

Ваучер выдается руководителю группы, если тур групповой, или самому туристу, если тур индивидуальный, для предъявления зарубежной фирме, отвечающей за предоставление обслуживания в данной стране. В ваучере указываются фамилия туриста или руководителя группы (в последнем случае — и число сопровождаемых

им туристов), даты прибытия и отъезда, маршрут поездки, транспорт, услуги и класс размещения. Ваучер должен иметь подпись руководителя фирмы, печать, дату выдачи.

В странах с безвизовым въездом (например, на Кипре, Мальдивских островах и некоторых других), где от российских граждан не требуют визы на въезд, ваучер — необходимый документ для пропуски через границу. В этом случае на нем должна быть печать принимающей фирмы.

- 3.11.** Если туристская фирма открывает новый маршрут в рамках уже сертифицированной услуги, дополнительных работ по сертификации данного маршрута не требуется. Например, туристское агентство предоставляет услугу «Путешествия и отдых по транспортным туристским маршрутам с перелетами на самолетах» и направляет туристов в Турцию. Через некоторое время после получения сертификата соответствия агентство заключает договор с кипрским туроператором и начинает направлять туристов на этот остров (т.е. открывает новый маршрут).

И на новом маршруте турфирма обязана осуществлять свою деятельность в соответствии с разработанной и прошедшей сертификацию технологией. К моменту планового инспекционного контроля туристская фирма должна подготовить необходимые документы о своей работе за период, прошедший с момента получения сертификата (либо предыдущего инспекционного контроля).

Если туристская фирма собирается предоставлять новую услугу, то данная услуга подлежит обязательной сертификации. Необходимо связаться с органом по сертификации, который осуществляет контроль за действием сертификата данной фирмы, и сообщить об изменениях в своей работе.

- 3.12.** Проведение дней культуры какой-либо страны — эффективная нетрадиционная форма презентации туристских программ.

Учитывая преимущественно летний характер отдыха на Кипре, презентацию следует проводить весной, лучше в мае, когда люди начинают планировать летний отдых.

Подобное мероприятие может иметь двойную направленность. В первый день вниманию специалистов турбизнеса можно предложить семинар, в программу которого войдут разные вопросы. Участники семинара должны познакомиться с летними предложениями турфирмы-организатора. При этом основным презентуемым направлением, безусловно, должен быть Кипр.

В помощь агентствам могут быть предложены темы по практическим аспектам сертификации туристских услуг, а также обзор компьютерных технологий, внедряемых специалистами профильных фирм.

На второй день презентация проводится на улицах и площадях города. В парке можно организовать игровое шоу, основная задача которого — стимулирование интереса населения к отдыху на Кипре.

Таким образом, акция по комплексному продвижению турпродукта будет направлена как на специалистов по продажам, так и на потребителя.

- 3.13.** С позиции действующего российского законодательства данные «предложения» нельзя признать трудоустройством.

Согласно трудовому законодательству Российской Федерации предполагается оформление трудовых отношений работника и работодателя посредством заключения трудового договора (контракта). Только в этом случае будут возникать соответствующие права и обязанности у сторон.

Подобные объявления не содержат предложений заключения договора. Более того, не указываются даже такие необходимые сведения о самом работодателе, как его местонахождение. Как правило, адрес автора предложения представляет собой лишь номер абонентского ящика, что лишает возможности получить какие-либо сведения о работодателе, например убедиться в том, что у него имеются документы, подтверждающие его статус и дающие ему разрешение на занятие профессиональной деятельностью на рынке труда.

Таким образом, гражданин, пожелавший откликнуться на эти предложения и выполнить предлагаемые условия, не должен обольщаться на тот счет, что он нашел

работу. Скорее, он вступил в игру, участие в которой требует знания следующих правил:

1) если обещанные доходы не получены, то никаким образом нельзя предъявить претензии своему «работодателю» и защитить свои интересы в суде;

2) выполняемая работа не будет включена в трудовой стаж;

3) при работе предлагаемым образом на работника не будет распространяться государственное пенсионное страхование, что может создать для него в будущем существенные проблемы в силу введения с 1 апреля 1998 г. нового порядка исчисления государственных пенсий (Федеральный закон «О порядке исчисления и увеличения государственных пенсий»). В соответствии с этим Законом основной критерий для исчисления пенсии — величина индивидуального коэффициента пенсионера, напрямую зависящая от его среднемесячного заработка за расчетный период;

4) на работника не будет распространяться государственное социальное страхование, он будет лишен права получения пособий по временной нетрудоспособности и других социальных пособий, поскольку выплата социальных пособий гарантируется лишь работникам организаций, с которыми трудовые отношения установлены в соответствии с действующим российским законодательством.

- 3.14.** Окончание срока действия договора не освобождает стороны от ответственности за его нарушение. Туристское предприятие несет ответственность перед туристом в течение срока исковой давности, установленного Законом об основах туристской деятельности в 20 дней после окончания тура. Статья 10 гласит: «Претензии к качеству туристского продукта предъявляются туристом туроператору или турагенту в письменной форме в течение 20 дней с момента окончания действия договора и подлежат удовлетворению в течение 10 дней после получения претензии». И хотя в статье 196 ГК РФ общий срок исковой давности устанавливается в три года, в статье 197 ГК РФ указывается, что «для отдельных видов требований законом могут устанавливаться специаль-

ные сроки исковой давности, сокращенные или более длительные по сравнению с общим сроком».

- 3.15. Ответ не приводится ввиду его многовариантности.

4. МАРКЕТИНГ В ТУРИЗМЕ

- 4.1. 1. Сезонные.
2. Социальные (для пенсионеров, детей, учащихся).
3. Для постоянных клиентов (начиная со второго тура).
4. Специальные (например, к дню Святого Валентина) и др.
- 4.2. Спрос на необычные сувениры достаточно велик у туристов любой национальности. Однако выпускать такую же мухобойку в России можно только приобретя патент у изобретателя.
- 4.3. Согласно Гражданскому кодексу Российской Федерации отмена обещания невозможна в трех случаях:
1) из обещания прямо или косвенно вытекает недопустимость отказа;
2) в течение срока обещания, определенного для награждения;
3) к моменту отмены обещания награждаемое действие уже совершено.

В других случаях отмена публичного обещания награды возможна, однако такая отмена должна быть совершена в такой же форме, что и данное обещание. При возникновении спора вопрос должен решаться на основе имеющихся доказательств, причем при неясности ситуации справедливо исходить из предложения, что обещание сохраняет силу, поскольку Гражданский кодекс Российской Федерации существенно ограничивает право на отмену сделанного обещания награды. Правомерная отмена обещания не освобождает турфирму, давшую обещание, от обязанности возместить отозвавшимся лицам понесенные расходы в пределах обещанной награды. Такие расходы должны быть разумными и надлежащим образом доказаны. Все это должно быть отнесено

к случаям, когда турфирма изменяет условия своего обещания, например сокращает срок или уменьшает размер ранее объявленной награды.

4.4. По-видимому, клиентов не устроила слишком высокая цена турпакета. Возможно, приемлемый объем продаж туров в Таиланд можно было обеспечить, снизив расходы на питание (только завтраки), размещение (предоставив клиентам выбор гостиниц разных ценовых категорий). Однако следует учитывать, что основной удельный вес в структуре цены турпакета занимает авиаперелет, поэтому на заметное снижение цены рассчитывать не приходится. А так как по условиям задачи турфирма только начинает свою деятельность и не зарекомендовала себя на туристском рынке, надежды на значительные объемы продаж маловероятны.

4.5—4.9. Ответы не приводятся ввиду их многовариантности.

5. ВЫБОР ТУРА И ТУРИСТСКОЙ ФИРМЫ

5.1. 1. Авиабилет стоит дешевле, чем при покупке его в кассе аэроагентства.

2. Проживание в гостинице стоит меньше, чем при индивидуальном бронировании.

3. Трансферы включаются в стоимость; автобус доставит туристов в гостиницу и отвезет в аэропорт в день отлета.

4. Туристы могут воспользоваться услугами гида, оплаченными при приобретении пакета туристских услуг.

5.2. Нельзя, так как в этом случае не было заключено письменное соглашение (договор) и не была оплачена путевка. Туристам можно порекомендовать остерегаться фирм, дающих неполную информацию для привлечения клиентов любой ценой.

5.3. Неправомерно. Никакой коммерческой тайны в том, кто собирается предоставлять услуги, нет и быть не может. Турагент нарушает статью 8 Закона о защите прав потребителей, в которой сказано, что потребитель вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации об изготовителе (исполнителе, продавце).

- 5.4. 1. Более ранняя дата выдачи лицензии (в пределах трехлетнего периода) свидетельствует о стабильности фирмы.
2. По этим признакам можно судить о солидности фирмы.
3. Эти признаки позволяют оценить оснащенность фирмы.
4. Это означает, что по данному туру фирма работает непосредственно с зарубежными партнерами без посредников, а значит, может предложить более низкие цены.

6. ВИЗОВЫЕ И ПАСПОРТНЫЕ ФОРМАЛЬНОСТИ

- 6.1. Решение этой проблемы возможно только в случае судебного признания безвестно отсутствующим второго родителя. Закон предусматривает такое решение, если в течение года о родителе не было никаких вестей и местонахождение его неизвестно. Поэтому при необходимости срочного выезда ребенка за границу шансов получить нотариально заверенную доверенность у матери практически нет.
- 6.2. Турфирма может оформить документы для получения загранпаспорта, но оформить паспорт можно только по месту регистрации или в представительстве МИДа.
- 6.3. В случае пропажи или кражи паспорта во время пребывания за границей следует обратиться в ближайшее консульское учреждение Российской Федерации и получить «Документ возвращения на родину». Он служит основанием для восстановления утраченного паспорта по приезде домой. Это же относится и к случаям повреждения паспорта.
- 6.4. Прежде всего нужно оформить новый паспорт, при этом в старом паспорте будет аннулирована лицевая страница, но визы будут продолжать действовать. После этого возможны два варианта выезда: первый — с двумя паспортами, второй — с перестановкой визы в новый паспорт. В первом случае на пограничном посту предъявляются и новый паспорт, и старый с аннулированной первой страницей, но действующей визой; во втором —

надо обратиться с двумя паспортами и заполненной анкетой в консульский отдел, выдавший долгосрочную визу, с просьбой о переносе визы в новый паспорт на оставшийся срок ее действия.

- 6.5.** Согласно приказу МВД России от 7 апреля 2000 г. № 360, зарегистрированного в Минюсте России 30 июня 2000 г., регистрационный № 2286, каждый россиянин имеет право на два загранпаспорта, если он не безработный и часто ездит за рубеж.

Упомянутым приказом внесены изменения в Инструкцию о порядке оформления и выдачи паспортов гражданам Российской Федерации для выезда из Российской Федерации и въезда в Российскую Федерацию, утвержденную приказом МВД России от 26 мая 1997 г. № 310. Вот некоторые выдержки из этих изменений. «В случае, если деятельность гражданина Российской Федерации связана с регулярными (не реже чем один раз в течение месяца) выездами за пределы Российской Федерации, а данный гражданин не имеет права на получение дипломатического или служебного паспорта, ему по ходатайству организации, направляющей его за пределы Российской Федерации, может быть оформлен и выдан второй паспорт, при этом во втором паспорте днем окончания срока действия паспорта указывается день окончания срока действия ранее выданного паспорта».

Для подтверждения указанного обстоятельства гражданин предъявляет имеющийся у него паспорт (копии соответствующих его страниц прилагаются к заявлению о выдаче второго паспорта, с не менее чем одной отметкой о пересечении Государственной границы Российской Федерации в течение каждого из последних трех календарных месяцев).

- 6.6.** В соответствии с приказом МВД России от 26 мая 1997 г. № 310 «Об утверждении инструкции о порядке оформления и выдачи паспортов гражданам Российской Федерации для выезда из Российской Федерации и въезда в Российскую Федерацию» с заявлениями о выдаче загранпаспорта могут обращаться граждане, достигшие 18-летнего возраста, если иное не предусмотрено законом.

Несовершеннолетнему гражданину со дня его рождения и до достижения 18-летнего возраста паспорт выдается по письменному заявлению хотя бы одного из родителей, усыновителей, опекунов или попечителей (законных представителей). Гражданин, не достигший возраста 14 лет, может быть вписан в паспорта своих законных представителей по их просьбе.

Несовершеннолетний гражданин выезжает из Российской Федерации, как правило, совместно хотя бы с одним из законных представителей, на которых возлагается ответственность за жизнь и здоровье несовершеннолетних, защита их прав и законных интересов за пределами территории Российской Федерации.

При выезде несовершеннолетнего гражданина из Российской Федерации без сопровождения законных представителей он должен иметь при себе, кроме паспорта, нотариально оформленное согласие указанных лиц на его выезд из Российской Федерации. В этом документе указываются срок выезда из Российской Федерации и государства выезда. В случае выезда на срок свыше трех месяцев, в том числе при выезде в составе организованных групп, указанное согласие должно быть также заверено органами опеки и попечительства по месту жительства несовершеннолетнего, в порядке, установленном Правительством Российской Федерации.

Если один из родителей, усыновителей, опекунов или попечителей в письменной форме заявит о своем несогласии на выезд из Российской Федерации несовершеннолетнего гражданина, вопрос о возможности выезда из Российской Федерации решается в судебном порядке.

6.7. Клиент прав. Закон о защите прав потребителей исходит из презумпции отсутствия специальных познаний у потребителя.

Сотрудники турфирмы видели паспорта клиентов, знали, что они летят с ребенком, знали, какого возраста ребенок (маленьким детям предоставляется скидка при размещении в гостинице), поэтому они были обязаны предупредить клиента о том, что ему необходимо надлежащим образом оформить паспорт.

6.8. Приглашения бывают четырех видов:

1) служебные (от фирмы — фирме);

2) частные (от физического лица-иностранца физическому лицу — гражданину Российской Федерации);

3) гостевые (находящийся в длительной зарубежной командировке гражданин Российской Федерации приглашает в гости своего соотечественника);

4) туристские, в категорию которых попадает все остальное: отдых, лечение, спортивные мероприятия, все виды краткосрочного обучения, семинары, ярмарки и т.п., кроме многолетнего обучения и работы по контрактам.

6.9. В соответствии с видами приглашений визы подразделяются на бизнес-визы, частные и туристские. Каждая из них выдается на указанные в приглашении срок и число поездок. Правильно составленное приглашение включает в себя цель поездки, паспортные данные приглашаемого, длительность и период пребывания, а также оговаривает вопросы страхования и финансирования пребывания.

6.10. Правила выдачи виз регулируются индивидуально в каждом посольстве или консульстве и меняются с течением времени. Например, в консульствах США требуют подлинные приглашения. Однако известны случаи, когда в некоторых консульствах визы выдавались по факсовым копиям документов.

6.11. Если несовершеннолетний ребенок отправляется в путешествие без родителей, то он должен при себе иметь, кроме собственного загранпаспорта, письменное нотариально заверенное согласие обоих родителей на его выезд в сопровождении конкретного лица, с указанием дат выезда и въезда, маршрута и цели поездки. В случае выезда ребенка с одним из родителей необходимо иметь нотариально заверенное согласие второго родителя. Оно может быть оформлено на одну конкретную поездку или на определенный срок, в течение которого ребенок может совершить несколько поездок.

Такого согласия не требуется при отсутствии второго родителя, которое должно быть подтверждено соответствующими документами: материнской книжкой (ранее она называлась книжка матери-одиночки), свидетельством о смерти, документом о лишении родительских прав, заявлением второго родителя об отказе

от ребенка, документом из суда, свидетельствующим, что местонахождение второго родителя определить невозможно, и т.п. При этом свидетельство о разводе в число указанных документов не входит. Если же ребенок едет вместе с обоими родителями, то достаточно иметь только загранпаспорт и свидетельство о рождении в том случае, если в семье разные фамилии.

- 6.12.** В консульстве США необходимо подтвердить прочные социальные, семейные и экономические связи с Россией, которые ясно и убедительно свидетельствуют о наличии причин для возвращения назад по окончании поездки. Нельзя упоминать о намерении заработать, так как при въезде по гостевой (туристской) визе это категорически запрещено.

Перед посещением консульства необходимо собрать максимально возможное количество документов из нижеследующего списка:

- заграничный паспорт;
- копия общегражданского паспорта;
- две фотографии (размер как для заграничного паспорта);
- копии свидетельства о браке и свидетельств о рождении детей;
- копии справок о тяжелом состоянии здоровья (инвалидности) близких родственников (родители, дети, супруг), если таковое имеет место;
- семейную фотографию (лучше несколько);
- копии предыдущих загранпаспортов, если в них стоят визы стран Западной Европы, и т.п.;
- документы, подтверждающие стабильное финансовое положение: письмо с места работы с указанием должности в данной организации, стажа работы в ней и размера получаемой зарплаты (часто проверяется телефонным звонком). Для учащегося это может быть письмо из школы либо вуза с фотокопией студенческого билета;
- справка о приватизации квартиры, ордер (копии);
- технический паспорт на автомобиль (копия);
- документы на недвижимость — дача, дом, квартира, земельный участок и т.п. (копии);

- если есть счет в банке или кредитная карточка, следует запастись справкой из банка с печатью о их наличии (без указания сумм) и копией кредитной карточки;
- держатели акций предприятий могут сделать выписку из реестра;
- при наличии своей фирмы — копия устава и учредительных документов предприятия;
- документы, подтверждающие наличие принимающей стороны (фотографии, письма и т.п.). Необходимо знать имена, адреса, телефоны.

Имеют очень мало шансов те, кому ранее было отказано в выдаче американской визы и не получавшие американской визы со времени последнего отказа; заявители, супруги которых в настоящее время находятся в США; подавшие любого рода заявление о получении иммиграционной визы; лица, обратившиеся за получением статуса беженца либо обладающие таким статусом.

Если заявитель готов оплатить услуги по помощи в оформлении американской визы, можно обратиться в любую туристскую фирму, аккредитованную при консульстве США. В этом случае шансы на получение визы будут значительно выше.

- 6.13.** Все зависит от того, предусмотрено ли договором между туристом и турфирмой оказание услуг по оформлению визы. Как правило, виза входит составной частью в туристскую услугу, и именно турфирма отвечает за ее ненадлежащий характер. Это означает то, что в случае невыполнения обязательств фирмы по причине ненадлежащего характера визы она отвечает в полном объеме в порядке, предусмотренном законодательством. Однако если в договоре между турфирмой и туристом указано, что турфирма обязуется только забронировать для туриста билет и место в гостинице, возложение на турфирму ответственности за ненадлежащее оформление визы будет неправомерным.
- 6.14.** Нет, не обязана, если иное не указано в договоре, который турфирма заключила с туристом. Турфирма не несет ответственность за нарушения туристом действующего законодательства о порядке выезда из Российской Федерации и въезда в Российскую Федерацию.

- 6.15.** С ксерокопией визы туриста через российскую границу не пропускают.
- 6.16.** Согласно приказу МВД России от 7 апреля 2000 г. № 360, зарегистрированному в Минюсте России 30 июня 2000 г., регистрационный № 2286, загранпаспорт с истекшим сроком действия не изымается.
- 6.17.** Возвращение Лены домой находится в компетенции консульского отдела посольства России в Южной Корее. За невозвращение туристки из Южной Кореи в период действия визы туристская фирма ответственности не несет (в отличие от КНР, где такая ответственность предусмотрена межправительственным соглашением между Российской Федерацией и КНР).

7. ТАМОЖЕННЫЕ ФОРМАЛЬНОСТИ

- 7.1.** Какой-либо зависимости между правом физических лиц на вывоз валюты от их совершеннолетия законодательством не предусмотрено. Следовательно, при расчете нормы вывоза из Российской Федерации наличной иностранной валюты физическими лицами без предъявления документов несовершеннолетние дети должны быть учтены.

Согласно письму Государственного таможенного комитета (ГТК) Российской Федерации от 9 июля 1997 г. № 02-07/12925, содержащего образец таможенной декларации, заполнение декларации предусмотрено для лиц, достигших 16-летнего возраста. Сведения о товарах (в том числе о валюте) лиц, не достигших 16-летнего возраста, указываются в декларациях сопровождающих их лиц.

- 7.2.** В соответствии с приказом ГТК России от 15 августа 1994 г. № 408 «О перемещении товаров физическими лицами через таможенную границу Российской Федерации» без уплаты таможенных платежей могут быть ввезены ювелирные и иные изделия и их части из драгоценных металлов или металлов, лакированных драгоценными металлами, а также изделия из природного или культивированного жемчуга, драгоценных или полудрагоценных камней в количестве пяти предметов.

8. ЭЛЕМЕНТЫ ТУРИСТСКОЙ ИНФРАСТРУКТУРЫ

- 8.1.** При подготовке ответа на этот вопрос рекомендуется использовать журналы «Туризм и отдых», «Туризм. Проблемы. Практика. Перспективы», газеты «Турифо», «Российскую туристскую газету», а также региональные газеты и журналы.

Решение этой задачи возможно только посредством достаточно глубокого анализа, приводящего в каждом конкретном случае к разным результатам, поэтому эталонный ответ не приводится.

- 8.2.** О причинах этих различий студентам предлагается порассуждать самостоятельно.

9. СТРАХОВАНИЕ В ТУРИЗМЕ

- 9.1.** Стоимость медицинской страховки можно исключить, и путевка в зависимости от выбранного тура будет стоить дешевле на 7–15 \$ US. Но в этом случае могут возникнуть проблемы с получением виз, так как в посольствах есть свои требования к фирмам-страховщикам.

- 9.2.** Турист может застраховаться через страховую компанию, с которой работает турфирма, или через стороннюю страховую компанию. Любой из этих вариантов лежит вне компетенции турфирмы, так как оплачивая страховку (даже в офисе турфирмы), турист платит не турфирме, а страховой компании, которая и берет на себя ответственность по договору страхования.

- 9.3.** По-видимому, из-за недостаточного спроса на эти виды страхования.

10. СРЕДСТВА РАЗМЕЩЕНИЯ ТУРИСТОВ

- 10.1.** Стоимость номеров в отелях Лас-Вегаса меньше, чем в других городах США (при прочих равных условиях) в среднем на 50 \$ US. Считается, что гости оставят значительные суммы в казино, которые расположены здесь же, на первых этажах отелей.

10.2. Туристы должны были составить акт о выселении из гостиницы, собрать необходимые документы, подтверждающие факт размещения в другом отеле, а при их отсутствии сделать фотографии, приложить буклеты. У руководства отеля можно попытаться получить документ, подтверждающий отсутствие претензий у хозяев и жалоб на нарушение общественного порядка.

Получить компенсацию после возвращения домой можно, причем не только за прямой материальный ущерб, но и за причиненные неудобства.

10.3. Они означают диапазон цен, например, для ресторанов (без напитков): \$ = менее чем 10 \$; \$\$ = 10–20 \$; \$\$\$ = = 20–50 \$; \$\$\$\$ = более 50 \$.

10.4. Турфирма обязана проинструктировать туристов о правилах поведения в зарубежной гостинице. При этом гид или руководитель группы должен акцентировать внимание своих клиентов на тех особенностях гостиничных услуг, которые обычно вызывают проблемы у русских туристов.

10.5. Во Франции: –1 – в подвальном помещении, 0 – на первом этаже, 1 – на втором этаже.

В Америке: во всех городах, кроме Лас-Вегаса, нумерация кнопок соответствует номеру этажа, в Лас-Вегасе кнопка L (lobby) обозначает первый этаж.

10.6. В этом случае туристы могут отказаться от поездки и потребовать вернуть свои деньги. Турфирма должна попытаться в короткий срок обзвонить все гостиницы, чтобы выяснить, нет ли свободных мест, и предпринять все усилия уговорить туристов не отказываться от тура, в противном случае фирма обязана вернуть деньги.

Порядок оплаты неустойки определяется условиями конкретного договора, заключаемого между турфирмой и туристом.

11. ТРАНСПОРТНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ ТУРИСТОВ

11.1. Особенность договора перевозки заключается в том, что он начинает действовать не в момент приобретения биле-

та, а в момент посадки, точнее, входа в салон автобуса, самолета или в вагон.

- 11.2.** В данном случае имеет место исключение из общего правила. Иск предъявляется по месту нахождения управления транспортной организации.

12. ОРГАНИЗАЦИЯ АВИАЦИОННЫХ ПЕРЕВОЗОК

- 12.1.** Перевозчик имеет право без предупреждения отменить, задержать или перенести вылет самолета, изменить маршрут или пункт посадки в следующих случаях:

- 1) стихийные бедствия, неблагоприятные погодные условия;
- 2) требования государственных органов, которые преследуют цель обеспечить безопасность пассажиров;
- 3) другие причины, которые могут повлиять на безопасность полета.

При любой другой причине задержки или изменения рейса авиакомпания должна нести ответственность за причиненные в связи с этим убытки. В этих случаях в соответствии со статьей 28 Закона о защите прав потребителей авиакомпания обязана выплатить неустойку в размере 3% цены услуги (т.е. билета) за каждый час просрочки.

Если в удовлетворении требований будет отказано либо пассажир вообще не получит ответ в течение месяца, можно подавать исковое заявление в суд.

Размер компенсации за моральный ущерб рассматривается в ответе на задачу 13.17.

- 12.2.** В памятке, которую турист получает в фирме, написано, что он должен прибыть в аэропорт за два часа до вылета самолета. Опоздавшие к регистрации на маршрут не допускаются.

Согласно ведомственным правилам о перевозке российских туристов и экскурсантов по внутренним воздушным линиям турфирма обязана обеспечить оформление багажа и представление в аэропортах вылета, аэропортах трансфера и обратного вылета заверенных списков туристов в соответствии с фактической числен-

ностью группы не позднее чем за 1,5 часа до отправления самолета по расписанию. Поэтому нужно начинать регистрацию туристской группы, а дежурную по регистрации предупредить, что один турист опаздывает.

Если турист не пришел до момента окончания регистрации авиапассажиров на данный рейс, он потерял право на полет. Вопрос о денежной компенсации за неиспользованный билет решается неоднозначно. Если турфирма приобретала «блок мест» по конфиденциальному тарифу, никаких компенсационных выплат туристу произведено не будет. Также не положены выплаты, если билет был оформлен на чартерный рейс. Билет, приобретенный в кассе на общих основаниях, может быть сдан туристом, при этом ему вернут часть стоимости несостоявшейся перевозки в соответствии с правилами авиакомпании.

12.3. Руководитель группы ставит в известность свою турфирму о задержке рейса, разъясняет туристам ситуацию, чтобы они не требовали невозможного.

На первый взгляд кажется целесообразнее перенести рейс из Владивостока на сутки и вернуть туристов домой. Однако никто не может гарантировать своевременность вылета самолета на другой день. Поэтому следует вылететь в Хабаровск своим рейсом, предварительно сделав отметку на авиабилетах у дежурного администратора о задержке вылета самолета.

Если появятся разногласия среди членов группы, необходимо принять меры к их устранению и убедить туристов, что возникшие осложнения с перелетом еще не означают плохое путешествие.

По прибытии в Хабаровск надо обратиться к диспетчеру по транзиту или диспетчеру по групповым перевозкам. С его помощью следует принять меры к размещению группы в гостинице аэропорта или любой другой. Оплата проживания и транспорта в этом случае производится самими туристами.

После возвращения из турпоездки каждый турист может обратиться к перевозчику с просьбой компенсировать расходы, произведенные в связи с вынужденной задержкой рейса. Однако в этом случае необходимо

соблюдение нескольких условий, которые рассматриваются в ситуации 13.14.

На следующий день диспетчер аэропорта принимает меры по первоочередной отправке группы одним рейсом. При невозможности отправить группу в полном составе ее отправляют подгруппами очередными рейсами.

Руководитель туристской группы взамен списка вылетающих туристов составляет отдельные списки туристов, фактически вылетающих каждым рейсом. В каждой подгруппе выбирается старший. Каждому старшему в подгруппе надо сообщить номер телефона, адрес принимающей турфирмы и объяснить, как добраться до нее, если в аэропорту прибытия туристов не встретят. Если возникнет вопрос об очередности, то в первую очередь необходимо отправить тех, кому сложнее переносить дальнейшее путешествие: пожилых людей, женщин и т.д.

Руководитель туристской группы улетает с последней подгруппой. Из аэропорта пересадки (Хабаровска) он оповещает принимающую турфирму о номерах рейсов и датах прибытия подгрупп. Если оповестить принимающую турфирму невозможно, руководитель должен договориться со всеми подгруппами о месте встречи в аэропорту прибытия.

- 12.4.** От Кишинева до Одессы существует регулярное железнодорожное сообщение и электропоезд идет менее 4 часов, поэтому следует предложить группе поехать в Одессу поездом, разъяснив, сколько времени нужно добираться до железнодорожного вокзала в Кишиневе и от железнодорожного вокзала в Одессе до места размещения. Если руководитель туристской группы не располагает точной информацией по данным вопросам, он должен получить ее при содействии начальника смены. Кроме того, следует узнать расписание и о наличии билетов на поезд. При благоприятной ситуации руководитель туристской группы должен предложить туристам не тратить время на ожидание, а добираться в Одессу поездом, и разъяснить им, что согласно действующим на воздушном транспорте правилам, вследствие невозможности вылета самолета из промежуточного аэропорта или аэропорта вынужденной посадки авиакомпании

возвращает лицам, сопровождающим туристские группы, деньги за неиспользованный участок перевозки. Возврат производится в размере не менее стоимости проезда от пункта перерыва рейса до пункта назначения в следующих размерах:

а) при дальнейшей перевозке группы автомобильным транспортом — в мягком автобусе;

б) железнодорожным транспортом — в купейном вагоне скорого поезда;

в) водным транспортом — в каютах III категории.

Получив согласие группы, руководитель сдает авиабилеты и получает у дежурного администратора наличные деньги с соответствующей справкой. В справке должны быть указаны номера сданных авиабилетов, их полная стоимость и сумма наличных денег, которые получил руководитель туристской группы.

Справка должна быть заверена подписью и печатью дежурного администратора или старшего кассира аэропорта с указанием даты и времени. Затем руководитель туристской группы приобретает билеты на проезд туристов другим видом транспорта и уведомляет телеграммой принимающую турфирму о времени прибытия группы.

Аналогичный случай возможен при длительной задержке в аэропорту промежуточной посадки при обратном вылете группы.

После возвращения с маршрута оставшиеся деньги (в случае неполного их использования на доставку туристской группы другим видом транспорта) надо вернуть туристам.

12.5. Туристы не знакомы с правилами перевозок. Все перечисленные предметы, кроме лыж, разрешено брать в салон самолета. Тем не менее их вес учитывается наравне с остальным багажом.

Руководитель туристской группы должен объяснить туристам правила перевозки багажа, с которыми можно ознакомиться в аэропорту, и направить их в кассу для оплаты за фактический вес лыж. После предъявления туристами квитанции об оплате багажа дежурная регистрирует группу туристов, выдает посадочные талоны и отрывные талоны багажных бирок.

12.6. Руководитель туристской группы должен объяснить туристам, что туристский маршрут представляет из себя единый и неделимый комплекс услуг. Ведь турист, покупая путевку, платит деньги целиком за все элементы обслуживания. Отказ от какого-то вида услуг, предоставляемых на маршруте, в том числе и от обратной дороги, нежелателен, так как увеличивает финансовые операции турфирмы, уменьшает ее доходы, может вызвать организационную путаницу в работе, а также осложняет работу транспортных предприятий. Вместе с тем при наличии уважительных причин или производственной необходимости руководитель туристской группы обязан оказывать содействие в обеспечении обратного вылета туриста.

Руководитель туристской группы просит туриста написать заявление об отказе от части тура. В заявлении должны быть указаны: причина отказа, дата отказа и данные паспорта. Желательно к заявлению приложить копию телеграммы. После возвращения с маршрута руководитель туристской группы передает заявление туриста с отчетными документами в турфирму.

При отказе пассажира от полета более чем за семь суток авиаперевозчик возвращает 100% стоимости полета, но не возвращает комиссионный сбор.

При отказе от обратной дороги в срок от трех до семи суток до вылета авиаперевозчик возвращает 90% стоимости билета.

При отказе от обратной дороги позднее трех суток, но не менее одних суток авиаперевозчик возвращает 50% стоимости билета.

12.7. Руководитель туристской группы при выезде на маршрут должен иметь телефоны и адрес принимающей турфирмы. С ней необходимо оперативно связаться, выяснить причину отсутствия встречающего представителя турфирмы, договориться о встрече. Если связаться с турфирмой не удалось, руководитель организует доставку группы к месту проживания или в турфирму. Стоимость проезда оплачивается туристами, но им следует объяснить, что деньги, затраченные на проезд, будут возвращены по месту приобретения путевок.

12.8. Отказ части группы от поездки приведет к убыткам как направляющей, так и принимающей турфирм. В связи с этим руководитель туристской группы должен приложить максимум усилий для осуществления путешествия всеми без исключения членами группы.

Если все-таки кто-то из группы отказывается от путешествия, этих туристов необходимо предупредить, что им будет возвращена только стоимость неиспользованных авиабилетов.

Если все-таки часть туристов отказывается от полета, руководитель группы помогает им сдать билеты. Затем он информирует свою организацию, чтобы она поставила в известность принимающую турфирму о задержке и об изменении численности группы.

12.9. Руководитель туристской группы в аэропорту должен сделать отметку на авиабилете о задержке рейса. Затем он обращается к начальнику смены и решает вопрос о размещении туристов в гостинице аэропорта. Существовавшее ранее положение о бесплатном размещении туристских групп в гостинице аэропорта в настоящее время действует не у всех авиаперевозчиков, поэтому оплата проживания производится за счет туристов.

Если гостиница аэропорта переполнена, руководитель группы принимает меры по размещению туристов в любой гостинице города. Расходы по переезду из аэропорта и обратно несут туристы.

12.10. Перед выездом с турбазы руководитель туристской группы должен поинтересоваться, нет ли ограничений на вылет рейсов в аэропорт возвращения и, если есть сомнения, оговорить с администрацией турбазы возможность дополнительного ночлега группы туристов. Оплата за время дополнительного проживания, как правило, не производится. Туристы оплачивают лишь стоимость питания.

12.11. Руководитель группы должен, отправив туристов на досмотр личных вещей, подождать опаздывающих возле входа в «накопитель». В случае если туристы не появились, руководителю группы надо попросить дежурную справочного бюро сделать объявление по радио. Такое объявление относится к платной услуге аэропорта. Если

туристы не появились, на билете делается отметка у дежурного администратора о фактическом количестве туристов, вылетающих по данному билету, после чего, если еще есть время, руководитель туристской группы сообщает о случившемся в турфирму.

Багаж неявившихся туристов будет снят с рейса работниками аэропорта и сдан на хранение на шесть месяцев. За каждые сутки хранения взимается плата. Невостребованный багаж по истечении шести месяцев хранения реализуется в соответствии с правилами конкретного перевозчика.

- 12.12.** Туристу следует разъяснить, что деньги за сданный билет, приобретенный по безналичному расчету, может получить только организация, выкупившая его. Срок выплаты устанавливается в течение месяца после погашения билета. Поэтому получить компенсацию за неиспользованный билет можно будет только после возвращения из поездки.

Расходы турфирмы по бронированию гостиницы, запланированному трансферу в пункте пересадки туриста, от которого он отказался, будут отнесены на его счет.

- 12.13.** Перевозчик имеет право без предупреждения отменить, задержать или перенести вылет самолета, изменить маршрут или пункт посадки в следующих случаях:

- 1) стихийные бедствия, неблагоприятные погодные условия;
- 2) требования государственных органов, которые преследуют цель обеспечить безопасность пассажиров;
- 3) другие причины, которые могут повлиять на безопасность полета.

При любой другой причине задержки или изменения рейса авиакомпания должна нести ответственность за причиненные в связи с этим убытки. Для этого надо сделать в аэропорте по прилете отметку о времени и месте посадки. Эта отметка послужит доказательством в возможном судебном разбирательстве. Правда, вначале следует отправить перевозчику претензию, в которой можно потребовать возмещения понесенных расходов, а также в соответствии со статьей 28 Закона о защите прав потребителей неустойки в размере 3% цены услуги (т.е. билета) за каждый час просрочки.

Если в удовлетворении требований будет отказано либо пассажир вообще не получит ответ в течение месяца, можно подавать исковое заявление в суд.

- 12.14.** На внутренних рейсах за каждый килограмм утерянного багажа перевозчик несет ответственность в размере двух минимальных размеров оплаты труда, установленной в Российской Федерации (Воздушный кодекс Российской Федерации, статья 119).

На международных рейсах максимально возможный размер ответственности увеличивается до 20 \$ US за килограмм зарегистрированного багажа и 400 \$ US за незарегистрированный багаж каждого пассажира (Варшавская конвенция 1929 г. «Об унификации некоторых правил, касающихся международных воздушных перевозок», статья 22).

При перевозке багажа, цена которого превышает указанные суммы, пассажир имеет право обезопасить себя заранее, объявив стоимость багажа. Тогда в случае утери ему будет выплачена указанная сумма.

За перевозку багажа с объявленной стоимостью перевозчик может потребовать внесения дополнительного сбора.

- 12.15.** Вопросы, связанные с международными воздушными перевозками, регулируются Варшавской конвенцией 1929 г. «Об унификации некоторых правил, касающихся международных воздушных перевозок», а также Гражданским кодексом Российской Федерации, Воздушным кодексом Российской Федерации и Законом о защите прав потребителей.

В соответствии со статьей 30 Конвенции в том случае, если перевозка осуществляется несколькими последовательными перевозчиками, при утере багажа отправитель может возбудить дело против первого перевозчика, а получатель — против последнего. Кроме того, можно предъявить иск к перевозчику, совершавшему перевозку, в течение которой произошли уничтожение, утеря, повреждение или задержка.

Другими словами, поскольку турист выступает одновременно и отправителем, и получателем, он сам может выбрать, к кому предъявлять претензии. Согласно статье 128 Воздушного кодекса Российской Федерации

перевозчик обязан рассмотреть претензию и принять по ней решение в течение 30 дней. По прошествии этого срока турист имеет право потребовать выплаты компенсации через суд.

12.16. В очереди к таможенникам или на паспортный контроль можно простоять два часа отпущенного времени, поэтому можно опоздать на самолет. Преимущество ранней регистрации заключается в возможности выбора места в самолете, так как при покупке билетов места в нем не проставляются. Кроме того, ужесточение мер по борьбе с терроризмом привело к более сложной процедуре личного досмотра пассажиров и багажа.

12.17. Для возмещения понесенного ущерба супруги самостоятельно обратились в суд. Общество по защите прав потребителей должно было само оформить исковое заявление и представлять в народном суде интересы супругов. Из условия задачи неизвестно, почему оно этого не сделало.

Далее события могли развиваться по одному из двух вариантов.

1. Обращения в суд оказалось достаточно, чтобы авиакомпания, признавая свою вину, предложила решить конфликт до начала судебного рассмотрения.

2. Суд удовлетворил иск супругов в части возмещения понесенных убытков, а также вынес решение о возмещении морального ущерба. Материальное выражение морального ущерба указывается в отдельном заявлении потерпевших. Оно не может быть выше размеров прямых убытков и в каждом конкретном случае устанавливается судом.

Способы досудебного разрешения конфликта различны. Стороны, например, могут договориться о том, что авиакомпания направляет одного из супругов в Эмираты для покупки новой мебели за счет фирмы, оплачивает ему проживание, доставку груза во Владивосток, а также выплачивает неустойку в размере 20–30% стоимости гарнитура. Кроме того, генеральный директор авиакомпании приносит извинения за этот неприятный инцидент.

В этой ситуации были допущены следующие юридические нарушения. Акт о повреждении груза должны

были составлять сами получатели вместе с представителем авиакомпании. Авиакомпания «Владивосток-Авиа» не имела права составлять акт, так как она не имеет никакого отношения к компании «Трансаэро». Тем самым компания нарушила Правила перевозок грузов и багажа.

12.18. Ответ не приводится, так как зависит от цен на перелеты в каждый конкретный отрезок времени.

12.19. При решении задачи следует по возможности минимизировать переезды между аэропортами Москвы. Также необходимо сопоставить транзитные рейсы из вашего города к месту назначения через разные города.

13. ОРГАНИЗАЦИЯ ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНЫХ ПЕРЕВОЗОК

13.1. Резервирование мест производится по письменным заявкам туристских фирм. В заявке указываются наименование фирмы, количество мест, номер поезда, категория вагона, дата выезда и станция назначения. Следовательно, управление дороги в силу каких-то причин не смогло удовлетворить просьбу турфирмы. Туристам следует объяснить сложившуюся ситуацию и выплатить разницу в стоимости билетов. Если некоторых туристов не удовлетворяет такой уровень обслуживания, они вправе расторгнуть договор с турфирмой и получить полную стоимость путевки.

13.2. Руководитель группы должен объяснить туристам, что по не зависящим от него причинам принимающая китайская фирма не смогла купить билеты в купейный вагон и по возвращении домой туристам будет возмещена разница в стоимости билетов. Но если некоторые туристы не удовлетворены таким обслуживанием, то они вправе обратиться в суд.

Теоретически российская туристская фирма должна до отправки туристской группы в КНР иметь сведения, какие билеты закуплены китайской стороной. Однако на практике это правило соблюдается редко, что и приводит к рассмотренным последствиям.

13.3. Несмотря на определенные сроки сбора группы на железнодорожном вокзале, туристов, прошедших предваритель-

ную регистрацию в турфирме, надо ждать до отправления поезда и 30 минут после отправления, потому что опоздавшие могли сесть в последний вагон. Бывают случаи, когда туристы приходят на посадку не в свой вагон, а в вагон-ресторан, хотя по правилам железной дороги ресторанное обслуживание в это время не производится.

Если руководитель группы убедился, что опоздавших туристов в поезде нет, он ставит в известность проводника вагона и бригадира поезда о случившемся. Бригадир поезда должен на групповом билете поставить отметку о фактическом наличии туристов в вагоне, которая заверяется его личным штампом и подписью с указанием даты и времени. Равноценная замена отметки на билете — акт, составленный руководителем группы совместно с проводником вагона и представителем группы (старостой).

Такая отметка на билетах или составленный акт необходимы для того, чтобы у опоздавшего туриста не было оснований утверждать, что он находился в поезде. Такие случаи иногда встречаются в судебной практике.

Стоимость несостоявшегося проезда ни турфирме, ни опоздавшему клиенту возвращена не будет, так как в Правилах перевозок пассажиров и багажа по железным дорогам России сказано: «Если по групповому билету отправилось неполное количество туристской группы, то ее руководитель обязан до отправления поезда предъявить групповой билет начальнику станции (вокзала) отправления для отметки об этом».

Туристам следует разъяснить, что данные места поступают в распоряжение бригадира поезда, и ни руководитель группы, ни туристы не вправе распоряжаться ими. Это разъяснение нужно сделать подробнее, так как туристы часто считают, что свободные места находятся в распоряжении группы и могут заниматься по их усмотрению.

- 13.4.** В этой ситуации, несмотря на извинение руководителя группы, сгладить конфликт, как правило, не удастся. Если в ближайшие часы уехать нельзя, турфирма расторгает договор с туристами, полностью возвращая стоимость

тура. Желательно возместить и моральный ущерб, не дожидаясь обращения туристов в Общество защиты прав потребителей и в народный суд, так как при судебном решении в пользу туристов фирме придется компенсировать не только сумму морального ущерба, но и судебные издержки.

- 13.5.** Согласно санитарным правилам подготовки пассажирских вагонов к рейсу они должны быть обеспечены достаточным количеством комплектов постельного белья, которое определяется исходя из длительности рейса, пассажиропотока и количества мест в вагоне. Если постельного белья не хватает или его нет, необходимо обратиться вместе с проводником вагона к бригадиру поезда и постараться обеспечить туристов недостающими комплектами. Если этого сделать не удастся, следует составить акт, в котором указать количество недостающих комплектов постельного белья, количество оплаченных комплектов (на некоторых железных дорогах России и СНГ стоимость постельного белья входит в стоимость билета), номер поезда, вагона, станцию назначения, дату. Акт подписывает руководитель туристской группы, бригадир поезда или проводник вагона и староста группы. Если представители железной дороги отказываются подписать акт, в нем делается отметка «От подписи отказались».

Правильно составленный акт служит основанием для возмещения материального ущерба через суд. Соответствующее исковое заявление в суд подает турфирма. Для возмещения морального ущерба дополнительное исковое заявление должен подать каждый турист в отдельности.

- 13.6.** 1. Так как руководитель группы имеет сведения о количестве туристов, прошедших предварительную регистрацию в турфирме, он за час до отправления поезда обязательно должен переоформить групповой билет в соответствии с фактическим количеством зарегистрировавшихся членов группы. Таким образом, придя к поезду, турист оказывается без места. В этом случае руководитель группы должен оказать туристу всяческое содействие в приобретении билета в кассе вокзала за его деньги.

2. В данном случае руководитель группы должен объяснить туристу, что железнодорожный билет переоформлен и место сдано в кассу продажи. Если турист находится в вагоне, следует обратиться вместе с ним к бригадиру поезда для оплаты туристом штрафа и стоимости проезда. Руководитель группы должен объяснить туристу, что так как он остался без места в вагоне по собственной вине, то в соответствии с Указаниями о порядке оформления документов на возмещение разницы в стоимости оказанных услуг по групповым транспортным маршрутам никакой компенсации не получит.

13.7. Руководитель туристской группы должен знать, что согласно Тарифному руководству МПС в случае продажи двух билетов на одно место механик-бригадир и проводник вагона обязаны допустить пассажира в вагон и совместно с работниками вокзала принять меры к предоставлению ему места в поезде и к исправлению неправильно оформленных документов.

Если случай неправильно оформленных документов обнаружен в поезде, то механиком-бригадиром (начальником) составляется акт, который пересылается на станцию, выдавшую этот билет. Начальник станции (вокзала) производит расследование по каждому случаю неправильного оформления проездных документов и принимает соответствующие меры. Поэтому руководителю группы необходимо произвести посадку всех туристов в вагон, затем выяснить у проводника наличие свободных мест в вагоне, при отсутствии их обратиться за помощью к механику-бригадиру поезда и при его содействии перевести пассажиров с билетами на свободные места в другие вагоны.

Конечно, лучше, если все члены группы поедут в одном вагоне. Однако при невозможности этого руководитель группы предлагает кому-то из туристов перейти в другой вагон на свободные места, назначив кого-либо из них старшим.

После размещения туристов руководитель группы составляет совместно с механиком-бригадиром акт о продаже двух билетов на одно место. При составлении акта необходимо помнить, что, если туристам были пре-

доставлены места в нижеоплачиваемой категории вагона по сравнению с указанной в билетах, это обстоятельство надо отразить. На основании проездных документов и данного акта турфирма получит разницу в стоимости проезда туристов на местах в нижеоплачиваемой категории вагона по вине железной дороги. Если же будут предоставлены места в вагоне более высокой категории, чем указано в билетах, с туристов дополнительная плата не взимается (согласно Тарифному руководству МПС).

- 13.8.** Присутствие в группе ребенка младше установленного в условиях договора возраста обычно вызывает нарекания туристов. Чаще всего это бывает при размещении в частном секторе или многоместных номерах в гостинице. Кроме того, это осложняет отношения между работниками турфирмы и учреждениями, которые организуют размещение туристов. Об этих сложностях руководитель группы должен проинформировать туриста. Желательно это сделать в присутствии других членов группы. Так как согласно условиям обслуживания ребенок на маршруте не допускается, все вопросы, связанные с размещением, питанием, организацией досуга ребенка, турист должен решать сам.

Однако руководитель группы обязан сделать все, чтобы помочь туристу, даже вне должностных инструкций, организовать обслуживание его и ребенка. Эта помощь главным образом заключается в попытке решения вопроса в принимающей турфирме, у администратора гостиницы или у хозяев частного сектора. Но все денежные расходы турист должен оговорить сам.

1. Плата за проезд по железной дороге ребенка в возрасте до пяти лет в сопровождении взрослого не взимается, ребенку место не положено и никаких проблем с проводником не возникнет.

2. Так как с пяти лет оплата проезда ребенка должна производиться по детскому тарифу, то турист, который провозит с собой ребенка без билета, должен оплатить штраф и стоимость проезда ребенка бригаиру поезда или другому контролирующему лицу.

- 13.9.** 1. Руководитель группы перед выходом туристов из вагона должен напомнить им, чтобы они не забыли свои лич-

ные вещи. Если кто-то из группы все-таки оставил вещи, руководитель должен обратиться к начальнику станции (вокзала) или к другому должностному лицу, его заменяющему. Турист должен оставить на станции (вокзале) заявление с перечнем забытых вещей, указав адрес, по которому их можно выслать, а если турист находится на маршруте длительный срок, то место его проживания на маршруте. Если при беседе с работниками станции (вокзала) выясняется, что турист может не успеть получить свои вещи на маршруте, то следует указать адрес постоянного места жительства.

Начальник станции на основании заявления туриста немедленно подает служебную телеграмму в адрес механика-бригадира проводников или начальника первой крупной станции по пути следования поезда или конечной станции следования поезда с указанием в ней номера вагона и места, которое занимал пассажир, с описанием забытых вещей и с требованием пересылки их к месту нахождения владельца. Все расходы, связанные с возвратом вещей (подача телеграммы, упаковка, перевозка и т.д.), производятся за счет владельца (Тарифное руководство МПС).

2. Действия те же, что и в предыдущем случае. Туристу следует объяснить, что на основании Тарифного руководства МПС вещи, найденные в составе поезда, передаются бригадиром под расписку начальнику конечной станции, который записывает их в специальную книгу. На предметы крепятся ярлыки с обозначением станции и порядкового номера, под которым предмет записан в книге. На узлы, мешки, чемоданы на молниях и т.п. накладываются пломбы или печати. Упакованные вещи перед наложением пломбы вскрываются в присутствии представителя милиции. О результатах вскрытия составляются особый акт и опись вещей в двух экземплярах. Один экземпляр описи выдается лицу, нашедшему вещи. По истечении 30 дней найденные и неостребованные вещи с актом и описью пересылаются станцией на склад бездокументных грузов.

Лицо, потребовавшее выдачи найденного предмета, должно доказать свое право на него, указав письменно точные признаки предмета, его содержимое или предъявить ключи к замку, запиравшему предмет.

При получении предмета владелец должен оплатить дороге все причитающиеся ей платежи, а также выдать расписку с указанием в ней своего постоянного места жительства и номера паспорта или заменяющего его документа.

- 13.10.** Если состояние здоровья заболевшего туриста нарушает покой окружающих, необходимо обратиться за помощью к механику-бригадиру с просьбой поместить заболевшего отдельно. Работники железной дороги вправе высадить пассажира из поезда, в случае если он болен и нарушает спокойствие окружающих (Тарифное руководство МПС). Пассажира высаживают из поезда при обязательном участии медицинского персонала и лишь на той станции, где имеется соответствующее лечебное учреждение.

Начальник станции имеет право сделать отметку на проездных документах об остановке и продлении срока годности билета на все время болезни пассажира при предъявлении справки лечебного учреждения.

После выздоровления на основании справки лечебного учреждения и туристской путевки туристу в железнодорожной кассе выдается билет общей формы для проезда в пассажирском поезде (в вагоне той же категории, в котором следовал турист) до места нахождения туристской группы или станции его первоначального отправления. Справка служит основанием для выдачи билета бесплатно.

- 13.11.** Руководитель туристской группы согласно должностной инструкции является материально ответственным лицом и после возвращения группы с маршрута ему необходимо сдать проездные документы в турфирму. Поэтому при утере проводником принятых им на хранение проездных документов руководитель группы обязательно составляет акт, который подписывает он сам, проводник вагона, механик-бригадир. Акт скрепляется штемпелем станции. На основании этого акта в железнодорожной кассе ближайшей станции с остановкой поезда продолжительностью не менее 10 минут выдаются новые проездные документы до станции конечного следования группы с отметкой на обороте этих документов «Взамен утерянного».

Оформление билетов производится в билетных кассах механиком-бригадиром или проводником вагона без участия руководителя туристской группы.

В случае если утерянный билет был действителен для проезда туда и обратно, руководителю группы выдается второй экземпляр акта, на основании которого станция обратного следования выдает ему билет без взыскания платы за проезд.

Согласно Тарифному руководству МПС в актах, составленных на утрату билетов, указываются номер поезда, наименование дороги приписки состава, категории поезда и вагона.

- 13.12.** Пассажир, отставший от поезда, должен заявить об этом начальнику станции, который сразу же дает телеграмму механику-бригадиру. Руководителю туристской группы необходимо обратиться к механику-бригадиру поезда и уточнить, не поступала ли телеграмма от отставшего туриста. Механик-бригадир обязан отправить уведомление на станцию нахождения пассажира. На основании этого уведомления пассажиру предоставляется право бесплатного проезда до станции, куда следует туристская группа. Туристу выдается бесплатно новый билет: общий или плацкартный (Тарифное руководство МПС).

Руководителю туристской группы необходимо составить акт, обязательно указав в нем номер поезда, дату следования, название станции, на которой остался турист, конечный пункт следования группы.

Особое внимание следует уделить вещам, которые принадлежат отставшему туристу. После составления акта о наличии данных вещей их можно сдать на станции прибытия туристской группы или согласно телеграмме отставшего туриста — на станции по пути следования. Если в группе есть товарищи этого туриста, то вещи с собой могут взять они при условии, что турист присоединится к группе на маршруте.

- 13.13.** Если у руководителя туристской группы имеются одиночные билеты, он может один из билетов дать туристу. В этом случае турист обращается в кассу вокзала (станции) для наложения на проездные документы нового компостера. Ранее приобретенные проездные докумен-

ты сохраняют свое действие, если пассажир следует в поезде и вагоне той же категории и по тому же маршруту. Если пассажир следует в поезде и в вагоне высшей категории или по другому маршруту, взимается разница в стоимости проезда.

Руководитель группы должен предложить туристу написать заявление с просьбой обеспечить ему досрочный выезд с маршрута. К заявлению необходимо приложить копию телеграммы. Только в этом случае, причем если причина уважительная (производственная необходимость, болезнь или смерть членов семьи), руководитель группы оказывает содействие туристу в решении данного вопроса.

Если в кассе имеются билеты на места в вагоне более высокой категории, чем предусмотрено билетом, взимается разница в стоимости проезда. Если турист согласен следовать в поезде или вагоне низшей категории, неиспользованные доплаты возврата не подлежат.

При наличии группового билета на основании заявления туриста руководитель группы должен переоформить групповой билет. В этом случае турист приобретает железнодорожный билет за свой счет, а после окончания маршрута может обратиться за выплатой разницы в стоимости обслуживания по месту приобретения путевки.

Турфирма получит от железной дороги 80% стоимости проезда по данному билету. Эта же сумма будет выплачена туристу.

13.14. Руководитель группы должен знать, что за каждый час опоздания поезда пассажиры могут получить от железной дороги 3% стоимости билета.

Руководитель группы должен успокоить туриста и объяснить ему, что по прибытии на конечную станцию можно обратиться к дежурному по вокзалу (станции) для получения справки об опоздании поезда. Руководитель группы обязан помочь туристу решить данный вопрос.

Если по какой-либо причине турист не сможет получить справку об опоздании поезда у дежурного по вокзалу (станции), равноценной заменой может быть письмо турфирмы, по путевке которой турист путешествовал,

с объяснением причины опоздания данного туриста на работу.

- 13.15.** Доверенность, выданная турфирмой руководителю туристской группы, подтверждает его полномочия как материально ответственного лица и разрешает ему приобретать и подписывать документы, связанные с обслуживанием туристской группы на маршруте (авиационные или железнодорожные билеты, счета на обслуживание туристов и т.д.). Без предъявления доверенности руководитель туристской группы теряет на это право.

При отсутствии доверенности руководитель туристской группы должен срочно связаться с отправляющей турфирмой, которую он представляет, и попросить прислать телеграмму-подтверждение, в которой должны быть указаны все реквизиты доверенности и полномочия руководителя.

- 13.16.** Ручной кладью считаются легко переносимые предметы и вещи независимо от упаковки, которые по своим размерам без затруднения помещаются в вагонах на местах, предусмотренных для размещения ручной клади. Каждый пассажир может перевезти бесплатно 36 кг багажа (на полный или детский билет).

За провоз большего веса клади взимается плата. Допускается перевозка телевизора и радиоприемника (независимо от наличия у пассажира ручной клади), но не более одного на билет. За телевизор и радиоприемник независимо от их веса, кроме малогабаритных и портативных, взимается плата.

Если туристы отказываются дополнительно оплачивать ручную кладь, а у руководителя группы есть сомнения в том, что общий вес ручной клади туриста превышает допустимый к бесплатной провозке, следует обратиться к механику-бригадиру проводников и взвесить всю ручную кладь. В случае превышения установленной нормы веса следует убедить туристов в необходимости оплатить стоимость по установленному багажному тарифу.

- 13.17.** Такого гарантированного права турист не имеет.

Дело в том, что билет является подтверждением того, что пассажир заключил с железной дорогой договор

перевозки, согласно которому он обязан оплатить проезд, а железная дорога должна перевезти его в пункт назначения. С этой точки зрения покупка двух билетов на одного человека кажется нонсенсом: ведь не может же пассажир раздвоиться для того, чтобы быть перевезенным в одном и том же поезде в одно и то же время дважды?

Следовательно, покупка второго билета будет являться мнимой, т.е. совершенной лишь для вида, без намерения создать соответствующие ей правовые последствия. Мнимые сделки согласно статье 170 Гражданского кодекса Российской Федерации ничтожны, т.е. каждая из сторон обязана возвратить другой все полученное по этой сделке.

- 13.18.** Если пассажир опоздал на поезд по уважительной причине (болезнь или несчастный случай), в течение трех суток с момента отправления поезда он может, предоставив соответствующие оправдательные документы, либо возобновить проездные документы, либо получить обратно с разрешения начальника станции стоимость проезда с вычетом стоимости спального места.

Правила возврата билетов после отправления поезда закреплены в Транспортном уставе железных дорог Российской Федерации.

- 13.19.** Руководитель туристской группы должен постараться поменять места на нижние. Если это не удастся, то он занимает третью полку и уговаривает одного из туристов занять вторую. Чтобы такая ситуация не возникала, в договоре между российской и китайской стороной указывается, что китайский партнер не должен покупать билеты на третью полку.

- 13.20.** В купейном вагоне, как правило, 36 мест (9 купе), реже 32 места. Так как по условию задачи неизвестно число супружеских пар, пассажиры размещаются по трем признакам: полу, возрасту и предпочтениям. Руководитель группы составляет предварительную схему размещения, однако она может быть откорректирована самими туристами непосредственно при посадке.

1. Туристы занимают один вагон.

2. Туристы занимают два вагона. При этом желательное равномерное распределение (примерно поровну) между двумя вагонами.

14. ОРГАНИЗАЦИЯ АВТОБУСНЫХ ПЕРЕВОЗОК

14.1. 1. Клиенты удовлетворились действиями руководителя турфирмы и не предприняли никаких дополнительных действий.

2. Житель Владивостока обратился во владивостокское общество защиты прав потребителей и с помощью его юристов направил иск в суд с требованием взыскать с турфирмы неустойку за каждый час опоздания автобуса, а также согласно статье 13 Закона о защите прав потребителей компенсацию за причиненный ему моральный вред.

Суд удовлетворил иск и взыскал с турфирмы в пользу истца 3 тыс. руб. неустойки, 1,5 тыс. руб. в качестве компенсации морального вреда, 1,5 тыс. руб. в пользу владивостокского общества защиты прав потребителей, а также госпошлину (пример условный).

Есть и другие варианты разрешения этого конфликта. Но их вам предстоит найти самостоятельно.

14.2. А. Руководитель туристской группы совместно с экскурсоводом и водителем связываются с администрацией или диспетчером автобазы и просят заменить автобус.

Б. Нужно добраться до ближайшего населенного пункта и связаться с обслуживающей фирмой, уточнить возможность замены автобуса, время его прибытия. Руководитель группы должен успокоить туристов, предложить экскурсоводу рассказать что-либо о местах, где они находятся.

Если с обслуживающей фирмой связаться не удалось, руководитель группы организует доставку туристов к месту проживания любым видом транспорта за их наличные деньги. Самому желательно выехать с места происшествия последним. Впоследствии турфирма обязана вернуть туристам деньги за проезд.

14.3. Разумеется, остановка автобуса не означает его поломку или аварию. Однако и руководитель туристской группы, и водитель, если им показалось, что с туристами что-то случилось и они не могут продолжить движение по маршруту, обязательно должны остановить свой автобус и выяснить причину. Если требуется помощь, —

оказать ее. При необходимости следует подвезти туристов до ближайшего населенного пункта, посоветовав руководителю группы и водителю срочно связаться с автобазой или экскурсионной фирмой для вызова резервного автобуса или технической помощи.

Туристы могут возвратиться, не дожидаясь резервной машины, другим видом транспорта. Помощь в пути необходимо оказывать всем без исключения туристским и экскурсионным группам. Отказ в оказании помощи расценивается как нарушение этики.

- 14.4.** После каждой остановки автобуса руководитель туристской группы должен проконтролировать, чтобы вся группа была в сборе. При неявке кого-то из туристов необходимо задержать отправление автобуса, но не более чем на 15–20 минут.

В течение этого времени руководитель группы должен сообщить в организацию, обслуживающую туристов, о неявке одного из них и о дальнейшем следовании группы. В ближайшем по пути следования населенном пункте нужно вновь связаться с той организацией, которой было заявлено о неявке туриста, и попытаться выяснить причину его отсутствия. Руководитель туристской группы не должен снимать с себя ответственность за отсутствие туриста, пока не выяснит причину. Если турист не догнал группу на маршруте, то руководитель группы сообщает об исчезновении члена группы в свою турфирму и просит принимающую фирму обратиться в милицию или делает это сам.

- 14.5.** Да, так как в этом случае базовая цена путевки достаточно низка (от 350 до 700 \$ US). Туристы имеют относительную самостоятельность в выборе режима и ассортимента питания, а также могут планировать свое время при остановке в городах.

- 14.6.** Да, но это касается только двухэтажных автобусов — все места на первом этаже и места первого ряда на втором этаже стоят на 20 \$ US дороже.

- 14.7.** Самый большой переезд из Москвы до Варшавы занимает около 30 часов. Каждые 4 часа автобус останавли-

вается для отдыха туристов. Последующие переезды между городами длятся около 2–9 часов.

- 14.8. Туристы останавливаются в комфортабельных отелях или мотелях в двух- и трехместных номерах со всеми удобствами.
- 14.9. Следует исходить из того, что легкий обед или ужин в Европе стоит около 10 евро, дополнительные экскурсии в зависимости от маршрута — от 40 до 100 евро. Остальные расходы зависят от потребностей туристов.
- 14.10. Форс-мажорные обстоятельства, если они прямо оговорены в договоре, освобождают турагентство от ответственности. В данном случае имеет смысл предъявить претензию к транспортной организации, которая осуществляла перевозку пассажиров.

15. СИТУАЦИИ В ТУРИСТСКОЙ ГРУППЕ

- 15.1. Если руководитель группы постоянно просит одного и того же человека (в данном случае туристку *Л.*) помогать ему, заменяя старосту группы, он совершает ошибку. Своими решениями и действиями он подменяет коллективное решение группы, избравшей старосту. Чтобы не обидеть старосту и небольшую часть группы его приверженцев, руководитель должен адресовать свои просьбы разным лицам.

Если руководитель туристской группы убежден, что староста выбран неудачно и все члены группы это понимают, а туристка *Л.* идеально заменяет старосту, то в этом случае нужно очень тактично поговорить со старостой группы, а затем обязательно по инициативе туристов провести собрание и переизбрать старосту.

- 15.2. Руководитель туристской группы должен был вежливо попросить непрошеную гостью покинуть автобус, извиниться перед туристами за ее бестактность и, переведя разговор в шутку, порекомендовать туристам полноценно отдохнуть и не осложнять свою жизнь мнимыми и мелкими проблемами.

16. СИТУАЦИЯ В РЕСТОРАНЕ

- 16.1.** Официант должен принести ребенку детский высокий стул со столиком, поднять с пола брошенные предметы и по мере возможности постараться любыми способами занять ребенка.

17. МЕЖДУНАРОДНЫЕ ПУТЕШЕСТВИЯ

- 17.1.** Не может. Чехия (как и Польша) относится к числу стран, въезд на территорию которых осуществляется при наличии визы.

- 17.2.** Не дожидаясь обращения супругов в антимонопольный комитет или в Общество защиты прав потребителей и далее в народный суд, турфирма должна принести извинения пострадавшим туристам, полностью возместить стоимость пропавших путевок и компенсировать моральный ущерб. Денежный размер морального ущерба устанавливается по соглашению сторон. При этом следует учитывать, что он не может быть больше стоимости путевок.

Если решить возникшую проблему не удалось и клиенты через Общество защиты прав потребителей или самостоятельно обратились в суд, иск потерпевших с высокой долей вероятности будет удовлетворен. При этом фирме придется выплатить двойной размер суммы, рассмотренной выше, из которой половина будет перечислена Обществу по защите прав потребителей. Дополнительно придется заплатить за судебные издержки.

- 17.3.** Не дожидаясь обращения клиента в Общество по защите прав потребителей, турфирме следует решить вопрос с доставкой негабаритной ванны ближайшим рейсом.

Если же возникнет судебное разбирательство, в редких случаях оно может закончиться не в пользу клиента фирмы. Для этого турфирме придется доказать, что в договоре на поездку были оговорены условия провоза багажа, причем не только по весу, но и по объему. Как правило, таких детальных условий в договорах фирм нет.

- 17.4.** На первый взгляд кажется, что претензии следует предъявлять перевозчику, т.е. авиапредприятию. Однако, если в договоре с клиентом турфирма брала на себя обязательства по доставке груза, ответственность за его сохранность лежит полностью на ней. В этом случае поиск плиты и в случае ее пропажи последующее взыскание стоимости с перевозчика производит турфирма.
- 17.5.** Если в договоре об обслуживании туриста указана ответственность фирмы за погрузку багажа, претензии клиента обоснованы. В противном случае туристу следует посочувствовать и посоветовать впредь быть более внимательным при погрузке багажа.
- 17.6.** Если исполнитель своевременно не приступил к оказанию услуги, то потребитель в соответствии с п. 1 ст. 29 Закона о защите прав потребителей вправе расторгнуть договор и потребовать возмещения убытков. Таким образом, турфирма обязана возратить стоимость поездки в назначенный туристом срок. Турист вправе предъявить в суд иск о компенсации причиненного ему морального вреда. Размер компенсации определяется судом и не зависит от имущественного вреда (статья 13 Закона о защите прав потребителей).
- 17.7.** В данной ситуации турист вынужден оставить валюту на таможне. Он сможет забрать ее после возвращения из-за границы. Такая ситуация возникла потому, что предъявленная справка банка недействительна, если реквизиты обменного пункта банка, выдавшего ее, не читаются или возможно двоякое прочтение сведений в верхнем правом углу документа на оттиске штампа банка. Об этом указано на оборотной стороне справки.
При возникновении подобной ситуации турист вправе привлечь банк к ответственности и через суд возместить убытки и причиненный моральный вред. В данной ситуации турист может апеллировать к законодательству о защите прав потребителей, поскольку при обмене валюты он пользовался финансовой услугой для личных нужд.
- 17.8.** Туристам, желающим совершить плановую автобусную экскурсию, эта возможность должна быть предоставле-

на, причем даже если об этом просит всего один человек из группы.

17.9. Если адвокат туриста докажет, что употребление алкоголя не должно было входить в меню ужина в рамках приобретенного турпакета, но было заказано представителем турфирмы без просьбы туриста, турфирма будет обязана возместить не только все расходы туриста, но и оплатить судебные издержки.

17.10. Руководитель туристской группы, конечно, может забыть справочник в гостинице или потерять его на улице еще до возвращения в Россию, ведь практическая польза этой книги для россиянина сомнительна, а расходы на перевод вряд ли окупят полученную информацию. Следует, однако, иметь в виду, что забытые вещи в гостиницах Китая, как правило, возвращают их владельцам (даже привозят на вокзал). Кроме того, этот подарок может украсить интерьер российской фирмы. А если учесть возможный приезд директора китайской турфирмы в Россию, например для ведения переговоров, то этот подарок может оказаться весьма полезным в налаживании контактов и получении возможных уступок со стороны китайского партнера.

Самое же простое решение — передать книгу перед пересечением границы кому-либо из туристов.

17.11. При выборе решения необходимо исходить из следующих предпосылок:

- ввиду того что автомобиль был застрахован и страховка была использована, реальные основания для возникновения гражданской ответственности перед фирмой, сдававшей автомобиль в прокат, отсутствуют;

- существующие в настоящее время механизмы взаимодействия России и иных стран дальнего зарубежья в части разрешения гражданско-правовых споров настолько не развиты, что вероятность столкновения с реальной судебной тяжбой для гражданина практически равна нулю.

Следовательно, наиболее целесообразным поведением в сложившейся ситуации было бы игнорирование претензий противоположной стороны и игнорирование каких-либо контактов с нею.

Однако следует отметить два момента:

1) остается сколько-нибудь вероятным обращение потерпевшей фирмы с иском в суд общей юрисдикции по месту жительства гражданина в США. В этом случае гражданину необходимо доказать в суде отсутствие правовых оснований для привлечения его к гражданско-правовой ответственности. Для более простого и быстрого разрешения конфликта рекомендуется обратиться к помощи профессионального юриста;

2) ввиду склонности американцев к внесению сколько-нибудь сомнительных иностранцев в «черные списки» лиц, имеющих запрет на въезд на территорию США, не следует исключать вероятность такого акта в отношении данного гражданина. Если его это беспокоит (например, он собирается еще раз посетить США), то в таком случае ему следует вступить в контакт с противной стороной на предмет урегулирования спорных вопросов.

- 17.12.** Чтобы предотвратить подобные ситуации, в договоре между российской и китайской сторонами должно быть обязательно указано, что туристы должны передвигаться по КНР организовано в автобусе.
- 17.13.** В договоре между туристом и российской туристской фирмой нужно оговорить, что в случае опоздания туриста на экскурсию группа, не ожидая его, следует по намеченным экскурсионным объектам.

18. ПРОТИВОЭПИДЕМИЧЕСКАЯ БЕЗОПАСНОСТЬ ТУРИСТОВ

- 18.1.** Летом.
- 18.2.** Руководитель турфирмы, руководитель группы, сами туристы.
- 18.3.** Первичный и ежегодный повторный инструктаж руководителей туристских групп, проводимый сотрудниками отделения особо опасных инфекций Приморского краевого центра санэпиднадзора.

Инструктаж туристов, выезжающих в КНР с выдачей индивидуальной памятки о мерах по профилактике холеры, который проводят работники турфирмы.

- 18.4. Надо.
- 18.5. Можно. При этом необходима ссылка на официальный документ (например, на письмо центра санэпиднадзора).
- 18.6. Заболевшему туристу необходимо зафиксировать дату начала заболевания в стране пребывания, позаботиться о том, чтобы в документах был указан диагноз.

19. КРИМИНАЛЬНЫЕ СИТУАЦИИ В ТУРИЗМЕ

- 19.1. В любом городе мира есть попрошайки. Не исключение и Лас-Вегас.
- 19.2. Туристам можно только посочувствовать и посоветовать:
- воздержаться от поездки;
 - запастись достаточной суммой денег.
- 19.3. Да, получат. Результат обращения в народный суд будет зависеть от того, сумеют ли деревенские жители предоставить убедительные доказательства причиненного ущерба. Прежде всего им необходимо составить акт и заверить его у представителя местной администрации. Затем можно обращаться с иском заявлением в народный суд. При этом следует учесть, что обращение должно быть личным, например пострадавшего Иванова и пострадавшей Сидоровой.
- 19.4. Агенту турфирмы не следовало принимать на себя обязательства по своевременной отправке туриста авиарейсом. Однако, поскольку такая ошибка была допущена, ее необходимо исправить. Полностью компенсировать расходы, по-видимому, не удастся, но если турфирма пожелает частично вернуть затраченные средства, ей следует посоветовать клиенту обратиться в народный суд с иском к ней.

После того как клиент выиграет дело, следует через арбитражный суд оформить регрессный иск к Аэрофлоту. В этом случае расходы фирмы сведутся к оплате судебных издержек, но остальная часть затраченных денег будет возвращена, правда, срок возврата может затянуться на неопределенно долгое время, а при высоких тем-

пах инфляции размер истребованных средств может стать достаточно малым по сравнению с исходной суммой.

19.5. Менеджер, идя навстречу туристам, должен был не только изменить договор, но и изъять у них первоначальную программу, предусматривающую переезд, а новую программу обслуживания скрепить двусторонними подписями — клиентов и полномочного представителя турфирмы. При этом один экземпляр программы следовало оставить в турфирме.

19.6. Обязана.

В описанной ситуации для обращения в полицию нет времени. Однако в других случаях такое обращение может решить возникшую проблему.

20. ЖАЛОБЫ ТУРИСТОВ

20.1. Начинать жаловаться следует с самой низшей инстанции. Первая жалоба может быть адресована именно тому, кто нарушил права туриста, т.е. турфирме. Не получив устраивающий ответ, можно последовательно жаловаться в вышестоящие инстанции (не пропуская ни ступени этой иерархии). Впрочем, законодательство разрешает сразу обращаться за защитой своих интересов в народный суд.

20.2. Как минимум в двух. Один остается в турфирме, на втором ставится отметка о регистрации и возвращается лицу, подавшему жалобу. Если жалоба направляется почтой, ее посылают в единственном экземпляре, но только заказным письмом с описью вложения и с уведомлением о вручении.

20.3. На открытке, прилагаемой к конверту и возвращающейся к отправителю жалобы с отметкой о получении письма, следует написать суть жалобы. При этом секретарь учреждения будет расписываться не просто за письмо, а за конкретное его содержание.

20.4. По возвращении г-на Салькова из поездки «Терра Инкогнита» официально обратилась с претензией в турист-

скую фирму «Меркурий» и к ее генеральному директору М.А. Однобурцевой, а также в центр лицензирования «Мостурлицензия», в орган по сертификации услуг и в антимонопольный комитет.

От «Меркурия» ответа не последовало. В «Мостурлицензии» ответили, что это не их компетенция, но что они примут это к сведению, когда в следующий раз будут давать «Меркурию» лицензию. В органе по сертификации сказали, что назначили в «Меркурий» внеочередную проверку и готовы лишить эту фирму сертификата после решения суда.

На высоте оказался антимонопольный комитет: на основании соответствующих статей Гражданского кодекса Российской Федерации потребовал от «Меркурия» возместить клиенту ущерб и направил копию документов с просьбой приостановить действия лицензии и сертификата, выданных «Меркурию».

Если «Меркурий» не возместит причиненный ущерб, можно обратиться в суд. Однако все не так просто. Тур-агент «Терра Инкогнита» не может подать в суд на тур-оператора «Меркурия», если пострадавший (от действий туроператора!) клиент не подаст в суд на турагента и не выиграет дело.

А если пострадавший клиент не захочет судиться? Тогда все остаются при своих интересах: клиент — при своих обидах, турагент и оператор — при испорченной репутации, а также с чувством, что грабеж и надувательство ненаказуемы.

Сальков решил подать на турфирму в суд. И есть все основания думать, что это дело он выиграет. Тогда и у турфирмы появятся основания надеяться, что она через суд вернет свои деньги, которые потеряли из-за недобросовестного партнера, и свое доброе имя, которое, как известно, ни за какие деньги не купишь.

Есть надежда и на то, что у «Меркурия» отзовут лицензию и сертификат. От этого, видимо, выиграют его партнеры — другие турагенты, а также и клиенты. Словом, лучше будет для всех.

Эти радужные перспективы омрачает только одно. Проблему можно было уладить гораздо проще. Для этого тот правовой вакуум, что существует между тураген-

том и туроператором, нужно заполнить простыми, ясными и точными юридическими документами, регулирующими взаимоотношения этих двух, самых главных сил, действующих на туристском рынке.

20.5. *Вариант 1.* Директор была бы права, если бы клиенты купили эту экскурсию не у российского партнера, а у другой фирмы. В данном случае претензия вполне обоснована. Ответственность за то, какие экскурсии предлагает туристам иностранный партнер, несет российская сторона. Будучи туроператором, российская турфирма обязана на месте проверить, какие дополнительные услуги предлагает клиентам принимающая сторона, побывав на всех экскурсиях. Как правило, таких экскурсий немного. Информацию о них можно получить во время ознакомительной поездки, которую наверняка предлагала принимающая сторона. Собранные сведения об экскурсиях турфирма должна была предоставить клиентам еще до их выезда в Египет. К тому же в договоре российской турфирмы с иностранным партнером должна быть предусмотрена ответственность принимающей стороны за ущерб, причиненный жизни, здоровью и имуществу клиентов по вине принимающей туристской фирмы и ее контрагентов в рамках предоставляемых ею услуг. В данном конкретном случае явно просматривается ответственность контрагентов туристской фирмы.

Вариант 2. В соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации обязательства могут возникнуть из договора вследствие причинения вреда и из иных оснований, указанных в Кодексе. Гражданско-правовое обязательство представляет собой определенное правоотношение, в силу которого одно лицо (должник) обязано совершить в пользу другого лица (кредитор) определенное действие (передать имущество, выполнить работу, уплатить деньги и т.п.) либо воздержаться от него, а кредитор имеет право требовать от должника исполнения его обязательств. Все обязательства должны быть четко определены договором или законом.

Обязательство всегда имеет определенный субъектный состав: должник — лицо, обязанное выполнить работу, оказать услугу, совершить иные действия; кредитор —

лицо, которое вправе потребовать от должника исполнить его обязанность. Предмет обязательства должен содержать понятные идентификационные признаки.

Реализация туристского продукта — тура — осуществляется на основании договора. К существенным условиям договора на оказание туристских услуг относятся:

а) информация о туроператоре или турагенте (продавце);

б) достоверная информация о потребительских свойствах туристского продукта, включая информацию о программе пребывания и маршруте путешествия, об условиях безопасности туристов, о результатах сертификации туристского продукта;

в) условия изменения и расторжения договора, порядок урегулирования возникших в связи с этим споров и возмещения убытков сторон, а также порядок и сроки предъявления претензий туристом.

Требование закона об обязательном предоставлении информации о туроператоре не может трактоваться широко и имеет отношение только к конкретному туристскому продукту, приобретаемому потребителем при участии турагента. Если, конечно, в договоре речь не идет о том, что турагент предлагает тур и дополнительные услуги, которые подлежат оплате на месте.

Очевидно, что турист вправе требовать от туроператора или турагента оказания ему всех услуг, входящих в тур и предусмотренных договором, независимо от того, кем эти услуги оказываются. Иными словами, подлежат обязательному и качественному исполнению только те услуги, которые прямо предусмотрены договором.

Именно поэтому спорно утверждение о том, что турагент несет ответственность перед потребителем за услуги, выбранные им самостоятельно без участия турагента, даже если эти услуги оказала фирма-туроператор, сформировавшая основной туристский продукт.

Это утверждение основывается на нормах ГК РФ.

Так, согласно ст. 307 «обязательство не создает обязанностей для лиц, не участвующих в нем в качестве сторон (для третьих лиц)»; по ст. 322 «солидарная обязанность (ответственность) или солидарное требование возникает, если солидарность обязанности или требова-

ния предусмотрены договором или установлены законом, в частности, при неделимости предмета обязательства», а в соответствии с Законом об основах туристской деятельности турист имеет право на возмещение убытков и компенсацию морального вреда в случае невыполнения условий договора.

Турагентство обязано проверять, сертифицировать и соответственно может гарантировать только те услуги, которые оно предлагает своим клиентам. Агентство обязано отобрать и включить в тур для предложения своим клиентам только качественные и оптимальные с точки зрения соотношения цены и качества услуги.

В практике турбизнеса нередко можно столкнуться с ситуацией, когда один и тот же оператор оказывает туристские услуги разного качества, и только одно это может являться основанием для отказа в работе с таким партнером.

Следует признать, что выше изложен исключительно формальный, юридический подход к решению проблемы солидарной ответственности.

Необходимо иметь в виду, что при подготовке к путешествию и во время его турист имеет право на обеспечение своих потребительских прав. Он имеет право получить от турагента исчерпывающую информацию о достопримечательностях, туристских ресурсах, особенностях отдыха. Во избежание недоразумений следует предупреждать туристов о том, что агентство может отвечать только за те услуги, которые определены договором.

Кроме того, турагентство не может рекламировать или рекомендовать к приобретению на месте туристские услуги (экскурсии, ознакомительные поездки, тематические мероприятия и т.д.), качество, безопасность, надежность которых оно не может гарантировать.

- 20.6.** В случае конфликта турист может обратиться в орган по сертификации, который выдал сертификат соответствия туристической фирме. Этот орган вправе провести внеочередную инспекционную проверку указанной фирмы, причем за ее же счет. Результатом инспекционной проверки может быть как подтверждение сертификата, так и приостановление или отмена его действия.

По Закону о защите прав потребителей потребитель вправе потребовать полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с недостатками выполненной работы (оказанной услуги). На основании Закона об основах туристической деятельности в Российской Федерации турист вправе требовать от туроператора или турагента оказания ему всех услуг, входящих в тур, независимо от того, кем эти услуги оказываются. Возмещение убытков при расторжении договора осуществляется с фактическими затратами сторон. При этом сумма, выплачиваемая в качестве возмещения убытков, не может превышать два размера стоимости туристского продукта. Претензии к качеству турпродукта предъявляются туристом туроператору или турагенту в письменной форме в течение 20 дней с момента окончания действия договора и подлежат удовлетворению в течение 10 дней после получения претензии.

В случае неудовлетворения претензии в срок турист имеет право обратиться с иском о взыскании убытков и компенсации морального вреда в гражданский суд по месту нахождения ответчика. Все необходимые документы можно истребовать у турфирмы через суд.

- 20.7. Ответ в Таиланд студенты готовят самостоятельно. В нем должен быть сделан акцент на формирование у недовольного клиента позитивного образа тропической страны с ее сверчками, крокодилами и прочими экзотическими атрибутами.
- 20.8. Ответ не приводится ввиду его многовариантности.

21. ЗАКОН О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ И ТУРИСТСКАЯ ПРАКТИКА

- 21.1. При определении суммы возмещения морального вреда нужно руководствоваться здравым смыслом и законодательством (Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом о защите прав потребителей). Но помимо этого нужно предоставить либо турфирме, либо судье документы, подтверждающие моральные страдания.

В данном случае это медицинские справки. Что касается конкретной суммы, то решение принимает сам турист, а суд либо соглашается с ним, либо выносит свое решение.

- 21.2.** Суд решил, что ответчик не выполнил перед клиентом обязательства по организации перелета и не обеспечил условий проживания. На основании статьи 4 Закона о защите прав потребителей исполнитель обязан оказать потребителю услугу, качество которой соответствует договору. Согласно статье 14 того же Закона вред, причиненный имуществу потребителя вследствие недостатков услуги, подлежит возмещению. А в соответствии со статьей 15 Закона при установлении вины исполнителя подлежит возмещению и моральный вред, причиненный клиенту. Представители г-на Петрова обосновывали требования по возмещению морального вреда тем, что ему пришлось неоднократно вести переговоры с ответчиком, администрацией отеля, агентом «Муриколора», что сильно испортило отдых супругов. Кроме того, они были вынуждены питаться в Терромолинасе, а еда в городе не подошла им по качеству, что причинило им физические и нравственные страдания. Помимо того, питание вне отеля потребовало от истца дополнительных материальных затрат. Супругам также отравляло отдых то обстоятельство, что до последнего момента они не могли располагать деньгами по своему усмотрению, поскольку им приходилось тратить на еду деньги, которые предназначались на оплату экскурсий.

Нельзя не учитывать и того, что по вине ответчика у истца была сорвана важная встреча. И наконец, г-н Петров был вынужден более двух лет заниматься судебным разрешением вопроса.

В итоге сумма морального вреда, взысканного с турфирмы, составила 4 тыс. рублей.

- 21.3.** Потребителем по Закону о защите прав потребителей является гражданин, который приобретает и использует товары, заказывает услуги и работы либо имеет намерение приобрести, заказать и использовать их для личных бытовых нужд, не связанных с извлечением прибыли. Из данного определения следует, что потребителем может

быть только гражданин, т.е. физическое лицо, а именно турист.

Нормы Закона не применяются в тех случаях, когда товары, заказываемые работы и оказываемые услуги предназначены для удовлетворения потребностей юридических лиц — предприятий, организаций, учреждений.

21.4. Закон о защите прав потребителей признает в качестве потребителя как гражданина, который приобретает и использует товар, заказывает работы или пользуется услугой, так и гражданина, который собирается это сделать. Это означает, что гражданин, который еще ничего не купил (не заказал), а только зашел в турфирму, магазин, билетную кассу и т.п., уже признается потребителем.

21.5. Право потребителя на безопасность товаров (работ, услуг) законодательно закреплено в статье 7 Закона о защите прав потребителей.

Согласно Закону потребитель имеет право на то, что товары (работы, услуги) при обычных условиях их использования, при их хранении и транспортировке были безопасны для его жизни, здоровья, окружающей среды, а также не причиняли вреда его имуществу.

Речь идет исключительно о всех товарах, работах и услугах, предназначенных для потребителей и используемых им непосредственно, либо членами семьи, либо другими лицами. Товары должны быть безопасны при использовании в обычных условиях, не требующих какого-либо особого режима, независимо от места жительства, природных, климатических особенностей и др. Такие товары также не должны причинять вред другому имуществу потребителя и не влиять на его здоровье.

Обязательные условия и требования, которые должны обеспечивать безопасность жизни, здоровья потребителей, окружающей среды, устанавливаются в специальных нормативных документах — стандартах, а в ряде случаев — в отдельных законодательных актах.

Стандарты обязательны для исполнения всеми хозяйствующими субъектами, производящими товары или оказывающими услуги (работы) независимо от форм собственности. За нарушение требований стандартов

виновные лица несут административную и уголовную ответственность.

21.6. Право потребителя (в том числе туриста) на информацию закреплено статьями 8–10 Закона о защите прав потребителей. Потребитель вправе потребовать от продавца (изготовителя, исполнителя) предоставления необходимой и достоверной информации о предприятии, реализуемых им товарах (работах, услугах) и режиме работы.

Указанная информация в наглядной и доступной форме доводится до сведения потребителей при заключении договоров о реализации товаров (выполнении работ, оказании услуг) способами, принятыми в отдельных сферах обслуживания потребителей, на русском языке.

Потребитель должен знать, кто является продавцом товара, его изготовителем, кто будет выполнять для него работу, оказывать услугу. Нужно это для того, чтобы иметь возможность защитить свои права в случае их нарушения.

В соответствии с п. 1, 2 ст. 9 Закона информация об изготовителе (предприятии торгового, бытового и иных видов обслуживания) должна содержать сведения о профиле и форме организации его деятельности, наименовании, юридическом адресе, а для туристских предприятий также о режиме работы.

Турфирмы должны информировать потребителей о правилах продажи реализуемых ими туров и о правилах выполнения и оказания услуг. В соответствии со статьями 26 и 38 Закона правила продажи отдельных видов товаров и правила обслуживания (выполнения отдельных видов работ, оказания отдельных видов услуг) утверждаются Правительством Российской Федерации и в обязательном порядке доводятся до сведения потребителя в доступной и наглядной форме. Они вывешиваются на видном месте в офисе турфирмы.

Статья 10 Закона предусматривает, что изготовитель (исполнитель, продавец), в том числе и гражданин, осуществляющий предпринимательскую деятельность, обязан своевременно предоставить потребителю необходи-

мую и достоверную информацию о товарах (работах, услугах), обеспечивающую возможность их компетентного выбора.

Ответственность за ненадлежащую информацию предусмотрена статьей 12 Закона о защите прав потребителей. Под ненадлежащей информацией в Законе понимается:

1) недостоверная информация, которая не соответствует действительности;

2) недостаточно полная информация, т.е. информация, содержание которой либо не позволило потребителю компетентно выбрать из нескольких товаров одного вида тот товар, который ему необходим и отвечал бы его действительной потребности, либо не дает возможности пользоваться товаром (работой, услугой) по назначению.

При рассмотрении вопросов об ответственности за ненадлежащую информацию перед потребителем контролирурующие органы и суды должны исходить из предположения об отсутствии у потребителя специальных познаний о свойствах и характеристиках товара, деятельности исполнителя (изготовителя, продавца) в чтении сопроводительных документов на иностранном языке и др. Поэтому вся ответственность возлагается на исполнителя (изготовителя, продавца). Исходя из этого Закон допускает следующие действия:

1. Потребитель вправе расторгнуть договор и потребовать возмещения причиненных ему убытков, если вследствие недостаточной или недостоверной информации им приобретены товары (работы, услуги), не обладающие необходимыми ему свойствами.

2. Потребитель вправе потребовать предоставления ему в разумно короткий срок надлежащей информации, если он без нее не может использовать приобретенный товар (работы, услуги) по назначению. При невыполнении этого требования потребитель может расторгнуть договор и потребовать возмещения убытков.

3. Потребитель может предъявить продавцу (изготовителю, исполнителю) требование по возмещению в полном объеме вреда, нанесенного ему и его имуществу товарами (работами, услугами), имеющими недостатки.

21.7. Статья 15 Закона о защите прав потребителей предусматривает возможность удовлетворения требования потребителя о возмещении морального вреда, причиненного потребителю вследствие нарушения изготовителем, исполнителем или продавцом его прав, установленных законодательством о защите прав потребителей.

Обязать турфирму возместить моральный вред можно лишь в том случае, если она была виновна в его причинении. Принцип безвиновной ответственности в этом случае не действует.

При этом следует иметь в виду, что моральный вред не может быть соотнесен ни с каким эквивалентом и его размер должен определяться в каждом конкретном случае судом, если иное не предусмотрено законодательными актами.

Под моральным вредом применительно к Закону о защите прав потребителей понимаются физические и нравственные страдания, причиненные потерпевшему вследствие нарушения продавцом (изготовителем, исполнителем) прав потребителя и неисполнения или ненадлежащего исполнения им своих обязанностей.

К моральному вреду относят устойчивые (а не временные) физические страдания или нравственные переживания, вызванные повреждением здоровья, невозможными имущественными потерями и т.п., проявившиеся вследствие использования некачественных товаров (работ, услуг). Сюда же можно отнести и те моральные неудобства, которые испытывает гражданин в результате отказа продавца (изготовителя, исполнителя) удовлетворить его законные и обоснованные требования, значительные и невозможные потери на ожидание выполнения работы (услуги), неэтичного поведения других лиц по отношению к нему и т.п.

Законом предусмотрено, что размер возмещения морального вреда определяется судом, а заявляется самим потребителем исходя из конкретной ситуации. При рассмотрении искового заявления суд может принять во внимание различные обстоятельства в пользу потребителя, в том числе любое умаление личности, его чести и достоинства, ограничения в удовлетворении жизненных потребностей, упущенную выгоду от ущемления закон-

ных прав и интересов, наступившие негативные последствия для окружающих лиц и членов семьи и др.

Размер возмещения морального вреда не зависит от размера имущественного вреда, хотя зачастую суды используют определенную аналогию. Во многом решение суда зависит от квалифицированных действий адвоката потерпевшего либо от подготовки самого потребителя и знания им в полной мере своих законных прав.

- 21.8.** Урегулирование экономических споров и удовлетворение гражданских исков в последнее время все чаще происходит путем заключения сторонами мирового соглашения. Такая практика наиболее характерна для решения некоторых споров между потребителями и производителями, где уже сложился механизм, который позволяет не доводить конфликт до суда. Вообще досудебное решение спорных вопросов — это наиболее быстрый и эффективный путь решения проблем, связанных со взаимоотношениями двух необходимых составляющих цивилизованного рынка: предпринимателей и потребителей.

Процедура этого процесса достаточно проста и недолговременна. Она состоит из ряда последовательных шагов.

1. Клиент турфирмы, услугами которой он оказался недоволен, обращается к руководителю фирмы и высказывает свое недовольство. Чаще всего подобный разговор не заканчивается ничем, так как обиженный клиент не в состоянии аргументированно обосновать суть конфликта, не говоря уже о том, чтобы напомнить фирме ее обязанности по отношению к себе как к потребителю, закрепленные в Законе. В подобной ситуации фирме проще не вспоминать о том, что по Закону она потребителю все-таки что-то обязана.

2. Клиент, уверенный в своей правоте, приходит к юристу и рассказывает о своих проблемах. Вместе они составляют письменную претензию к фирме, где все предыдущие жалобы приобретают более весомый характер и получают законные основания. И хотя претензионный порядок разрешения спора отменен ныне новым арбитражным законодательством, а для споров с участием граждан никогда не был обязателен, претензия — именно тот документ, на который по установившейся тради-

ции предполагается отвечать. Заботящиеся о своей репутации фирмы понимают это и стараются ответить на претензию или как-то урегулировать возникший конфликт путем компромиссов. Иногда в ответе даже выражается готовность пойти на мировую. Тогда уже на этой стадии дело и завершается мировым соглашением.

3. Часто бывает другой вариант развития событий: фирма не отвечает. Тогда клиент турфирмы с помощью юриста составляет исковое заявление для подачи в суд (по месту жительства или по местонахождению ответчика — ст. 17 Закона о защите прав потребителей). Затем истцу и ответчику судья назначает досудебное собеседование, где им дают возможность помириться — заключить мировое соглашение. Во время собеседования юристы конфликтующих сторон рассматривают варианты дальнейшего развития событий и в случае бесспорной победы потребителя фирма обычно идет на мировую.

4. Мировое соглашение составляется и подписывается в суде приблизительно в такой форме: «Мы, нижеподписавшиеся, договорились о нижеследующем: суть дела; наши права в соответствии со ст. 220 ГПК нам разъяснили». В соответствии со ст. 220 ГПК клиент теряет право обращения в суд по этому делу, а ответчик исполняет принятые на себя обязательства, помня о том, что в случае их неисполнения дело передается в суд.

- 21.9.** Решение можно найти в ответах на аналогичные задачи, приведенные выше.

22. ФИНАНСЫ И БУХУЧЕТ ТУРИСТСКОЙ ФИРМЫ

- 22.1.** Оферта — предложение заключить гражданско-правовой договор, содержащее все его конкретные условия. Адресуется конкретному лицу либо неопределенному кругу лиц. Публичная оферта — это, например, выставление тура в каталоге с указанием его цены.
- 22.2.** За счет средств социального страхования организация может отправлять сотрудников на лечение и отдых по путевкам в санаторно-курортные и оздоровительные учреждения, расположенные только на территории Рос-

сийской Федерации. Это предусматривается Инструкцией «О порядке приобретения, перераспределения, выдачи и учета путевок на санаторно-курортное лечение и отдых за счет средств государственного социального страхования», утвержденной постановлением Фонда социального страхования Российской Федерации от 6 августа 1997 г. № 64. Эта норма была также подтверждена постановлением Правительства РФ от 22 ноября 1997 г. № 1471.

Лишь для курортов стран СНГ, не имеющих отечественных аналогов, сделано исключение. Их перечень определяется Минздравом России.

В России имеются почти все известные в мире типы минеральных вод и лечебных грязей. На базе их месторождений функционируют санаторно-курортные учреждения, способные осуществлять эффективное лечение больных различными заболеваниями. Исключения составляют климатические курорты Южного берега Крыма (Украина), климат которых характеризуется низкой влажностью воздуха и оказывает лечебное воздействие при бронхолегочных заболеваниях. В связи с этим организации могут приобретать путевки для бронхолегочных больных в здравницы Южного берега Крыма за счет средств социального страхования.

Таким образом, санаторное лечение на курортах Карловых Вар за счет средств социального страхования не предусмотрено.

- 22.3.** Если бы услуги по бронированию и оформлению проездных билетов относились к экспортируемым услугам, они бы не подлежали обложению НДС. Но данные услуги таковыми не являются и облагаются НДС согласно нормам НК РФ в установленном порядке.
- 22.4.** В первом случае речь идет о так называемой конвертации валют, во втором — о стоимости банковских услуг.
- 22.5.** Включаются.
- 22.6.** При направлении сотрудника в служебную командировку на территорию иностранного государства ему полностью возмещаются расходы за проживание в гостинице в соответствии с суммой, указанной в квитанции. На себестои-

мость в целях налогообложения относится не вся сумма, указанная в счете за гостиницу, а только в пределах нормы по возмещению расходов по найму жилого помещения.

- 22.7.** Турфирма «Фигус» имеет право делать возврат денег из кассы по претензии туриста Крылова.
- 22.8.** Для получения 50 \$ US прибыли себестоимость должна составить 800 \$ US. Однако из условий задачи следует, что в стоимость тура не включен налог на добавленную стоимость. С учетом НДС себестоимость тура составляет $800 + (800 \times 0,15) = 920$ \$ US, а стоимость $920 + 50 = 970$ \$ US.
- 22.9.** При оказании отдельных услуг (например, перевозки) необходимо принимать деньги за них через кассовый аппарат. При продаже комплексной туристской услуги, оформляемой путевкой ТУР-1, кассовый аппарат не требуется.
- 22.10.** Туристские путевки в налоговых инспекциях не регистрируются, но нумеруются. Корешки путевок прошиваются и остаются в турфирме.
- 22.11.** Расходы по лицензированию на право осуществления туристской деятельности подлежат отражению в бухгалтерском учете по дебету счета 04 «Нематериальные активы» в корреспонденции с кредитом счета 51 «Расчетные счета».
- 22.12.** Как показывает практика, наиболее распространенные пути избавления от части налогов — перерегистрация фирмы через шесть месяцев после начала работы, регистрация сотрудников фирмы как физических лиц, занимающихся предпринимательской деятельностью, а также создание малого дочернего предприятия. Не менее популярно оформление договоров-поручений вместо договоров-подрядов и заключение между двумя фирмами договора о совместной деятельности.

Одним из распространенных вариантов освобождения от налогов можно назвать практику регистрации фирмы в одной из офшорных зон в СНГ — в Калмыкии или Ингушетии. Этот способ минимизации налогообло-

жения выгоден тем фирмам, месячный оборот которых составляет около 3–5 млн рублей.

Наиболее привлекательной офшорной зоной на территории СНГ эксперты называют Ингушетию. В офшорной зоне предприниматель снижает ставку НДС в 2 раза. У зарегистрированной в Ингушетии фирмы также значительно снижается ставка налога на прибыль.

Другой достаточно распространенный вариант снижения налогов — оформление сотрудников как граждан, занимающихся предпринимательской деятельностью без образования юридического лица в соответствии со статьей 23 Гражданского кодекса Российской Федерации. Это один из распространенных легальных вариантов снижения налогообложения, который успешно работает в малых турфирмах, насчитывающих несколько человек.

В этом случае налог на прибыль юридического лица превращается в подоходный налог с лица физического, ставка которого значительно ниже. Частный предприниматель не платит не только 28%-ный взнос в Пенсионный фонд Российской Федерации, но и НДС, ставка которого равна 15%. Кроме того, он не облагается 2%-ным налогом на имущество. Однако в этом варианте есть и отрицательная сторона: полная имущественная ответственность лица и возможность досмотра места его проживания налоговым инспектором.

Еще один привлекательный законный способ снижения налогов — оформление между двумя сотрудничающими туристскими предприятиями договора о совместной деятельности. Это вариант благоприятного режима налогообложения, однако он осложняется тем, что фирмы ведут отдельные балансы совместной деятельности. Впрочем, все трудности ведения бухучета окупаются оптимальным налоговым отчислением в бюджет. В частности, при деятельности в рамках такого договора налог на прибыль отчисляется по ставке 15, а не 35%.

Кроме вариантов прямого снижения налогов, существуют способы понижения налогооблагаемой суммы. Так, снизить налогооблагаемую прибыль в 2 раза можно, создав на базе турфирмы новую фирму, имеющую льготы по налогу на прибыль.

Указом Президента России к числу фирм, не выплачивающих налог на прибыль в течение первых двух лет существования, относятся малые предприятия, производящие продовольственные товары, медицинскую технику, строительные материалы, лекарственные средства и продукцию ряда других сфер производства. Однако по закону руководство такой фирмы не должно состоять из директоров предприятия-учредителя.

Выгода этого способа проста и эффективна: большая часть налогооблагаемого дохода оформляется через новую фирму со льготным режимом налогообложения, а максимум расходов — через материнское предприятие. Таким образом можно увеличить собственную прибыль на треть.

Среди небольших турфирм часто используется способ сокращения налогооблагаемой прибыли путем увеличения затрат на закупку основных средств и материалов. Однако такого рода затраты по закону не должны превышать 50% налогооблагаемой прибыли предприятия.

Некоторые турфирмы для снижения прибыли приобретают ценные бумаги за счет средств специальных фондов. Разумеется, это не акции финансовых пирамид, а бумаги уважаемых компаний и концернов, причем предпочтение отдается акциям нефтяных гигантов.

Этот способ применяют фирмы, имеющие значительные месячные обороты (несколько миллионов рублей). Фирмы с небольшим оборотным капиталом при выполнении заказа сохраняют значительную часть денег при оформлении договора-поручения вместо договора-подряда.

Допустим, турфирма поручает рекламному агентству изготовить оригинал-макет рекламного объявления и разместить его в рекламном издании. Заказ обходится ей в 150 тыс. руб. При заключении договора-подряда налогообложению подлежала бы вся сумма, а при форме договора-поручения налогом облагаются только комиссионные — 50 тыс. руб.

- 22.13.** Предусмотрен порядок предоставления льгот по налогу на добавленную стоимость только при использовании путевок типовой формы, утвержденной Минфином Рос-

сии 10 апреля 1996 г. № 16-00-30-19. Это бланк строгой отчетности, зарегистрированный Минюстом России 30 января 1997 г. (№ 1236, 1237, 1238, 1239). Согласно указанному письму при обслуживании иностранных туристов льгота по налогу на добавленную стоимость предоставляется на основании ваучеров. Сертификаты на право проживания в отелях и на территориях курортов за рубежом (таймшеры) путевками не являются. Поэтому оказание услуг российскими налогоплательщиками гражданам (клиентам) в приобретении (покупке) последними права членства в зарубежных курортных клубах подлежит обложению налогом на добавленную стоимость.

- 22.14.** Если турфирма самостоятельно формирует туры, под выручкой следует понимать полную стоимость путевок. В том случае, если она перепродает путевки других турфирм, это торговая деятельность. Торгующие, снабженческие и сбытовые организации при определении предельных расходов на рекламу в год используют для целей налогообложения показатель валового дохода от реализации товаров. Можно рекомендовать при расчете нормируемых расходов на рекламу использовать разницу между продажной и покупной стоимостью туристского продукта.
- 22.15.** Это зависит от договора. Если в договоре предусмотрено, что моментом оказания услуг является прибытие делегации, то по моменту прибытия. Если моментом оказания услуг считается оплата, то по моменту оплаты. Но сам метод начисления, момент выполнения услуги, должен быть оговорен в договоре.
- 22.16.** Согласно Федеральному закону от 10 января 1997 г. № 13-ФЗ с 1997 г. курсовые разницы подлежат зачислению в прибыль или убыток турфирмы (кроме курсовых разниц, связанных с формированием уставного капитала предприятия и подлежащих отнесению на добавочный капитал), т.е. необходимо платить налог на прибыль с курсовых разниц.
- 22.17.** В данном случае фирма выдала аванс. Все выданные авансы подлежат переоценке.

- 22.18.** Курсовая разница вводится только на момент свершения операции.
- 22.19.** До того момента, пока фирма не совершила платеж, она должна учитывать путевки за балансом как бланки строгой отчетности, а после совершения — в системном учете. У фирмы будет двойная оценка — в рублях и долларах, т.е. у нее обязательно должен быть рублевый эквивалент.
- 22.20.** Путевки, ценные бумаги, билеты всегда принимаются по накладной и учитываются только за балансом. Но данные путевки являются товаром. И с точки зрения рыночной экономики, учитывая специфику туристской отрасли, возможно, этот вопрос следует пересмотреть. Это новый элемент хозяйственных отношений, который требует адекватного отражения в бухгалтерском учете.
- 22.21.** Необходима отраслевая инструкция по особенностям туристского учета, где такие специфические вопросы были бы отражены. Будучи согласована с Минфином России, такая инструкция имела бы законодательную силу.
По существу, для турфирм путевка является товаром. Возможно, следует признать, что появилась новая экономическая категория и ее, действительно, надо учитывать на счете 41 по моменту перехода права собственности.
- 22.22.** Если турфирма имеет валютный счет в коммерческом банке, а банк обанкротился и официально сообщил об отзыве лицензии, то руководитель турфирмы имеет право эти денежные средства списать на убытки и в течение пяти лет учитывать за балансом.
Если за этот период поступит какая-то компенсация, то эти суммы необходимо будет оприходовать как прибыль, полученную по долгам, безнадежным ко взысканию.
- 22.23.** Амортизация начисляется до полного переноса стоимости основных средств на себестоимость продукции. Естественно, если компьютер числится в составе основных средств, то амортизация начисляется путем дебетования счетов затрат.

Несмотря на 100%-ный износ, компьютер списывается только после его выбытия, оформленного актом.

- 22.24.** Расходы, связанные с проведением выставки, приравниваются к расходам на рекламу.

К расходам по выставке относятся оплата проезда, проживание, демонстрация образцов, аренда помещений и т.д.

- 22.25.** Если фирма не покупает путевки, а лишь берет их на ответственное хранение, т.е. фирме оплачивают только услуги, связанные с реализацией путевок, то в этом случае фирму можно считать комиссионером.

Если фирма покупает путевки, т.е. становится их собственником, а потом перепродает, то такую деятельность к комиссионной относить нельзя. В этой ситуации основная деятельность фирмы — туристская.

- 22.26.** Ознакомление с комплексом услуг, включаемых в путевку, — это основная деятельность турфирмы, следовательно, затраты в целом относятся на себестоимость. Необходимо издать соответствующий приказ, оформить командировку, а к авансовому отчету приложить путевку.

Для отчета по зарубежной командировке достаточно российских отметок в паспорте и отметок в билетах. Строго говоря, нужны только две отметки: прибыл, убыл. Остальные отметки будут браться из паспорта и из проездных билетов.

- 22.27.** Если ставки налогообложения по видам деятельности турфирмы разные, то необходимо вести отдельный учет как по доходам, так и по расходам и отдельно выводить прибыль, т.е. составлять два расчета по налогу на прибыль.

Например, у турфирмы в посреднической деятельности образовалась прибыль, по другому виду деятельности — убыток, остающийся даже после корректировки в установленном порядке финансового результата для целей налогообложения. Следовательно, по данному виду деятельности налога нет.

Но поскольку в посреднической деятельности у турфирмы имеется прибыль, она обязана платить налог

с этой прибыли. Сальдирование результатов этих двух видов деятельности не допускается.

22.28. В соответствии с Федеральным законом от 24 ноября 1996 г. № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» туризм представляет собой временные выезды (путешествия) граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства с постоянного места жительства в оздоровительных, познавательных, профессионально-деловых, спортивных, религиозных и иных целях без занятия оплачиваемой деятельностью в стране (месте) пребывания.

В стоимость путевок на туристские маршруты и экскурсионное обслуживание включаются услуги пассажирского транспорта, проживание и питание в туристских гостиничных комплексах, туристских центрах, гостиницах, на турбазах, в пансионатах, кемпингах, проживание в арендованных средствах размещения других ведомств и индивидуальном жилье граждан, экскурсионное, туристско-оздоровительное обслуживание, культурно-массовое обслуживание и т.п.

По вопросу о включении в стоимость путевки услуг по организации лечения необходимо отметить следующее. В связи с тем что в приведенных выше документах речь идет о поездках в оздоровительных целях и о туристско-оздоровительном обслуживании и не упоминается о лечении, в стоимость путевки не следует включать услуги по организации лечения. При необходимости можно включать в стоимость путевки оздоровительное обслуживание. Так как к оздоровительным учреждениям относятся учреждения, включенные в группу 91600 7 Общероссийского классификатора «Отрасли народного хозяйства» (ОКОНХ), рекомендуется при включении в стоимость путевки оздоровительного обслуживания пользоваться услугами данных организаций и подтверждать это соответствующими документами.

По вопросу о включении в стоимость путевки услуг по организации обучения следует отметить следующее. Так как они отсутствуют в вышеизложенных документах, их не следует включать в стоимость путевки в виде дополнительных услуг, однако в случае наличия лицен-

зии на образовательную деятельность турфирма может оказывать данные услуги, не включая их в стоимость путевки.

В связи с тем что организация семинаров и деловых встреч является поездкой в профессионально-деловых целях, стоимость услуг по проведению семинаров и деловых встреч может быть включена в стоимость путевки как дополнительная услуга.

23. ТУРИСТСКАЯ ПСИХОЛОГИЯ

- 23.1.** Владельцы турбазы, перестроенной под гостиницу, не учли влияния психологических факторов. И теперь далеко не все туристы хотят оставлять уютные номера и отказываться от отличного сервиса ради водного путешествия.

24. ПРИРОДООХРАННЫЕ ПРОБЛЕМЫ И ТУРБИЗНЕС

- 24.1.** При проектировании не было учтено, что на каждого горнолыжника по нормативу приходится 0,8 человека — обслуживающего персонала. В связи с этим общее количество персонала, занятого в обслуживании туристов, составит 20 тыс. человек. С учетом коэффициента «семейности», равного трем, численность постоянного местного населения составит уже 60 тыс. человек. А так как их тоже надо обслуживать, потребуется еще 40 тыс. человек. Итого насчитывается 100 тыс. человек, т.е. рядом с горнолыжным комплексом возникнет город на 100 тыс. жителей. Бытовые антропогенные нагрузки на горные экосистемы будут при этом настолько велики, что это обязательно негативно скажется на устойчивости природного комплекса и приведет к деградации рекреационных ресурсов. Потребуется значительные капитальные вложения на их восстановление.
- 24.2.** Менеджер специально для «борьбы» с птицами просмотрел справочники по орнитологии, из которых он узнал много интересного о жизни и поведении грачей. После

этого на каждом вводном инструктаже он обязательно рассказывал о том, какое здесь большое грачевье, о повадках птиц. При этом объект возмущений был превращен в объект экскурсионного показа, что позволяло делать самостоятельные наблюдения.

- 24.3.** Проектировщикам туристского центра прежде всего следовало обратить внимание не на увеличение пляжной полосы, а на проведение системы санитарно-гигиенических мероприятий, что позволило бы улучшить экологическую ситуацию.

25. ТУРИСТСКАЯ ТОПОНИМИКА

- 25.1.** 1. Суйфэньхэ. 2. Цзинпоху. 3. Кымгансан. 4. Чеджудо. 5. Таиланд. 6. Сиамский залив. 7. На первом.

26. ЗАДАЧИ И ВОПРОСЫ БЕЗ ОТВЕТОВ

В этом разделе приведены задачи и вопросы, ответы на которые очевидны. Тем не менее менеджеру туристского бизнеса совершенно излишне обращать внимание на бытовые и социальные мелочи, образующие ту житейскую мозаику, которую можно наблюдать в зарубежных странах.

27. ТЕСТЫ ИЗ РАЗНЫХ РАЗДЕЛОВ ТУРИСТСКОГО БИЗНЕСА

- 27.1.** А. Должен.
- 27.2.** В. Принять меры к получению полной информации по этому вопросу и через некоторое время ответить клиенту.
- 27.3.** В. Следует.
- 27.4.** Б. Любым способом сообщить о непредвиденном опоздании.
- 27.5.** Б. Перезвонить сразу после разъединения.

- 27.6. Г. По семи признакам.
- 27.7. Б. Иногда вами овладеет раздражение, но клиент этого не почувствует.
- 27.8. В. Медицинские, таможенные, валютный контроль, паспорта и визы.
- 27.9. Б. Извиняется в любом случае, даже если жалоба не обоснована.
- 27.10. А. Попросите перезвонить через несколько минут.
- 27.11. А. Государственным стандартом Российской Федерации.
- 27.12. Б. Путем участия в туристских выставках и ярмарках, радио и телевизионная.
- 27.13. А. Приемлемый уровень риска для жизни и здоровья туристов как в обычных условиях, так и в чрезвычайных ситуациях (стихийных бедствиях и т.п.).
- 27.14. В. Ближе к служебным помещениям.
- 27.15. Б. Смотря по обстоятельствам.
- 27.16. А. Да.
- 27.17. Г. По восьми признакам.
- 27.18. А. Не менее 3–5%.
- 27.19. В. Национальный, международный, туризм в пределах страны.
- 27.20. Б. Поставить цель, сформулировать задачи, собрать информацию, провести маркетинговое исследование, подготовить бизнес-план, открыть предприятие, получить лицензию.
- 27.21.

Международное сокращение	Альтернативное или русское обозначение	Расшифровка
ВВ	Завтрак	Размещение и завтрак
НВ	Полупансион	Размещение, завтрак, ужин
ФВ	Пансион	Размещение, завтрак, обед, ужин

Международное сокращение	Альтернативное или русское обозначение	Расшифровка
ALL INCL	All inclusive	Система «все включено»
SGL		Одноместное размещение
dep.	1. Deposit 2. Departure 3. Deputy	1. Вклад, депозит 2. Отправление, убытие, отъезд 3. Заместитель
DBL		Двухместное размещение, т.е. цена указана за двоих
TRPL TRP		Трехместное размещение, т.е. цена указана за троих
SUIT	Люкс	Размещение в номере «люкс»
EXTRA BED		Дополнительная кровать
INF	Infant	Младенец (0–2 года)
CHL CHD	Children, child	Ребенок (3–12 лет)
ADT	Adult	Взрослый
SV		Вид на море
SITY TOUR		Обзорная экскурсия по городу
Bed occupancy		Средняя загрузка отеля
Bellman	Бэлман	Служащий гостиницы, выполняющий мелкие поручения
Budget (budget hotel)		Недорогой отель
Blanket reservation		Бронирование мест для группы
Bucket shop		Туристское агентство, продающее авиабилеты с большой скидкой, которое может исчезнуть, чтобы не платить по счетам

Международное сокращение	Альтернативное или русское обозначение	Расшифровка
Double up		Размещение двух незнакомых людей в одном номере
Fly-by-night operation		Сомнительная, часто мошенническая, операция, когда, к примеру, фирма исчезает с деньгами клиентов
Front desk		Стойка администратора
Full house		Полная загрузка гостиницы
In-house training		Обучение персонала на месте его размещения или проживания, например в гостинице
Hotel garni		Гостиница, где не предусмотрено питание
Master key (Grandmaster)		Ключ от всех комнат на этаже
Out of order		Комната, не готовая к заселению
Party ticket		Групповой билет
Pick up the tab		Оплатить счет
Rest house		Маленькая гостиница
Room board		Полная информация о номере
Skipper		Постоялец отеля, который уехал не заплатив
Tourist class	Туристский класс	Номер, как правило, без ванны или душа
«Rats»	Туристские рэкетеры-робингуды (дословно — «крысы»)	Туристы, специализирующиеся на поиске недостатков в проведении туров и требующие компенсации

27.22.

Международное сокращение	Альтернативное или русское обозначение	Расшифровка
VAT	Value-added tax	Налог на добавленную стоимость
A/C	Account current	Текущий счет
V/D	Bank draft	Тратта, выставленная банком на другой банк
CWO	Cash with order	Наличный расчет при выдаче заказа, наличный расчет по факту

28. ТЕХНОЛОГИЯ ПРИЕМА И ОБСЛУЖИВАНИЯ ТУРИСТОВ В ГОСТИНИЦЕ

Ответы на задачи этого раздела не приводятся, так поиск правильного решения зависит от степени проработки нормативных документов, приведенных в приложении 1.

29. МЕЖДУНАРОДНЫЕ И НАЦИОНАЛЬНЫЕ АКТЫ, РЕГУЛИРУЮЩИЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ ГОСТИНИЦ

Ответы на задачи этого раздела можно найти в приложениях 2–4.

30. ТЕХНОЛОГИЯ ПРИЕМА И ОБСЛУЖИВАНИЯ ТУРИСТОВ В ГОСТИНИЦЕ

- 30.1. А. Изымете его и проведете с клиентом беседу о правилах пожарной безопасности.
- 30.2. Г. В двух.
- 30.3. А. Потерпевший, представитель администрации, сотрудник милиции.
- 30.4. Б. Надо.

- 30.5. Б. Спросить, к кому и в какой номер он пришел, и проводить его до указанного номера.
- 30.6. А. Да, это их обязанность.
- 30.7. Д. Стоимость не возмещается.
- 30.8. В. Не следует спрашивать, так как это создает у клиента психологический дискомфорт. Следует выяснить этот вопрос у администратора.
- 30.9. Б. Ежедневно.
- 30.10. А. Нельзя.
- 30.11. Г. Правильно, но это не относится к разложенным на столе бумагам, раскрытым книгам, рукописям и журналам.
- 30.12. Б. Открыть все шторы.
- 30.13. А. Включить все осветительные приборы.
- 30.14. В. Сообщить об этом дежурному администратору.
- 30.15. А. Сообщить об этом дежурному администратору.
- 30.16. А. Вызвать пожарную команду.
- 30.17. Б. Ударить в дверь один-два раза кулаком или ногой, один-два раза позвать, пытаться выбить дверь.
- 30.18. А. Стараться удовлетворить его просьбу, если есть такая возможность.
- 30.19. Б. Работа непосредственно с клиентами.
- 30.20. В. Считаю, но это не всегда возможно.
- 30.21. А. На нижних этажах.

ВМЕСТО ЗАКЛЮЧЕНИЯ

Очень трудно распознать в наклейке, помещенной слева во втором ряду сверху, Тауэрский мост в Лондоне. В условиях такой неопределенности можно проявить интуицию и даже фантазию. Эти качества подчас выручают руководителя туристской группы в сложных ситуациях на маршруте, позволяют ему достичь взаимопонимания с группой, разрядить нервную обстановку.

Остальные ответы на задачу, приведенную в этом разделе, вы можете найти в справочной страноведческой литературе.

ЛИТЕРАТУРА

- Вандербильт Э.* Этикет. В 2-х кн. / пер. с англ. ; под ред. Л. Барыкиной. М. : АО «Авиаль», 1996.
- Жукова М.А.* Менеджмент в туристском бизнесе : учеб. пособие. М. : КНОРУС, 2005.
- Косолапов А.Б.* Технология и организация рекламы в туристско-гостиничных комплексах. Владивосток : ДВГАЭУ, 1999.
- Косолапов А.Б.* Лимитирующие факторы туризма. Владивосток : ДВГАЭУ, 2000.
- Косолапов А.Б.* Моделирование работы туристской фирмы. Владивосток : ДВГАЭУ, 2000.
- Косолапов А.Б.* Инфраструктура туризма : учеб. пособие (с компакт-диском). Владивосток : СПБГУП, 2003.
- Косолапов А.Б.* Теория и практика экологического туризма : учеб. пособие. М. : КНОРУС, 2005.
- Косолапов А.Б.* Туристское страноведение: Европа и Азия : учеб. пособие. М. : КНОРУС, 2005.
- Руденко Л.Л., Косолапов А.Б.* Организация и менеджмент туризма : учеб. пособие / Владивосток : ДВГАЭУ, 1996.
- Руденко Л.Л.* Организация работы руководителя туристской группы. Владивосток : ДВГАЭУ, 1998.
- Стадник А.А.* Технология приема и обслуживания туристов в гостинице. Метод. разработ. М. : ВШТ и ГХ, 1995.
- Чудновский А.Д., Жукова М.А.* Менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве : учеб. пособие. М. : КНОРУС, 2005.
- Экономика и организация туризма. Международный туризм : учеб. пособие / под ред. И.А. Рябовой, Ю.В. Забаева, Е.Л. Драчевой. М. : КНОРУС, 2005.