

Автономная некоммерческая профессиональная образовательная организация
«Многопрофильная Академия непрерывного образования»
(АН ПОО «МАНО»)

КОЛЛЕДЖ

ОТЧЕТ по производственной практике

ПМ 01 Предоставление турагентских услуг

Выполнил:

студент 2 курса гр. 43.02.10
специальности Туризм


Мищенко Дмитрий Петрович

(Фамилия, Имя, Отчество)

Проверил:

Дата защиты 06.02.2021

Оценка отлично

Подпись руководителя 

Подпись студента _____

Омск 2021 г.

ОГЛАВЛЕНИЕ

Введение.....	3
Направление на практику.....	4
Содержание работы в период практики.....	5
Аттестационный лист по производственной практике.....	6
Отчет.....	8
Раздел 1. Общая характеристика туристского предприятия.....	8
Раздел 2. Информационное обеспечение продаж турпродукта.....	9
Раздел 3. Организация взаимодействия турфирмы-агента и турфирмы оператора.....	12
Раздел 4. Процесс разработки туристского продукта.....	15
Раздел 5. Паспортные и визовые формальности.....	20
Раздел 6. Страхование и медицинское обеспечение путешествий.....	29
Заключение.....	44
Список литературы.....	45
Характеристика.....	46
Приложение.....	47

ВВЕДЕНИЕ

Практика проходила в управлении по делам молодежи и туризму
Администрации Надымского района

Подразделение – въездной международный и внутренний туризм.

Руководитель практики – Беличенко Е.А.

Основной целью производственной практики в туристической организации стали сбор и аналитическая обработка материала, систематизация и закрепление знаний полученных в период обучения.

Для воплощения цели практики были поставлены следующие задачи:

1. Отработать взаимодействие с потребителями и туроператором.
2. Разработать туристский продукт.
3. Методика оформления страхового и медицинского обеспечения путешествий.
4. Оформление паспортных и визовых формальностей.

При прохождении производственной практики были изучены и проанализированы: законодательные и локальные акты, статистические источники, другие документы касающиеся туристической деятельности.

НАПРАВЛЕНИЕ НА ПРАКТИКУ

На основании договора от _____

заключенного АН ПОО "МАНО" Колледж с управлением по делам молодежи

и туризму Администрации Надымского района

Направляется для прохождения практики по специальности

43.02.10 Туризм

Студент группы Мищенко Дмитрий Петрович

Директор колледжа АН ПОО «МАНО» _____ Терлеев И.И.

Начало практики 25.01.2021

Окончание практики 06.02.2021



СОДЕРЖАНИЕ РАБОТЫ В ПЕРИОД ПРАКТИКИ

№	Содержание работы
1	Знакомство с базой практики, документами.
2	Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта
3	Рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя
4	Информировать потребителя о туристских продуктах
5	Принимать участие в разработке и формировании рекламных материалов рекламных акций, представлять туристский продукт на выставках, ярмарках, форумах
6	Оформлять турпакет (турпутевки, ваучеры, страховые полисы)
7	Участвовать в расчете составляющих турпродукта и турпродукта в целом
8	Представлять турпродукт индивидуальным и корпоративным потребителям, используя различные коммуникационные средства и каналы связи; осуществлять подбор различных вариантов, туров с учетом требований заказчика
9	Принимать участие в семинарах, обучающих программах, ознакомительных турпоездках, организовываемых туроператорами
10	Выполнять работу по оказанию визовой поддержки потребителю
11	Осуществлять бронирование туров в соответствии с заявкой потребителя с использованием офисной техники
12	Оформлять документы строгой отчетности

АТТЕСТАЦИОННЫЙ ЛИСТ ПО ПРОИЗВОДСВЕННОЙ ПРАКТИКЕ

Мищенко Дмитрий Петрович

(Ф.И.О.)

Обучающийся по специальности **43.02.10 Туризм** успешно прошёл производственную практику по профессиональному модулю ПМ 1.

Предоставление турагентских услуг.

с «25.01.» 2021 г. по «06.02.» 2021г.

в организации

«Управление по делам молодежи и туризму Администрации Надымского района»

Ямало-Ненецкий автономный округ, город Надым, улица Зверева, дом 3/2

В ходе освоения программы практики студент продемонстрировал общие и профессиональные компетенции, определенные федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования, которые оценивались с применением дихотомической (бинарной) шкалы (0/1).

- 0 - не освоен;

- 1 освоен.

1. Оценка освоения общих компетенций.

Общая компетенция	Дихотомическая оценка (0/1)
ОК1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	1
ОК2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	1
ОК3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	1

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	1
ОК5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.	1
ОК6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	1
ОК7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.	1
ОК8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.	1
ОК9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.	1

2. Оценка освоения профессиональных компетенций

Профессиональная компетенция	Дихотомическая оценка (0/1)
ПК 1.1. Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации.	1
ПК 1.2. Информировать потребителя о туристских продуктах.	1
ПК 1.3. Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта.	1
ПК 1.4. Рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя.	1
ПК 1.5. Оформлять турпакет (турпутевки, ваучеры, страховые полисы).	1
ПК 1.6. Выполнять работу по оказанию визовой поддержки потребителю.	1
ПК 1.7. Оформлять документы строгой отчетности.	1

ОТЧЕТ

Раздел 1. Общая характеристика туристского предприятия.

Характеристика расположения туристского предприятия;

Здание управления по делам молодежи и туризму Администрации Надымского района находятся в центре города.

Благоустройство территории, наличие и характеристика подъездных путей с необходимыми дорожными знаками и пешеходных дорожек;

Управление асфальтирует прилегающие к офису участки тротуара, внутреннюю территорию, подъездные дороги.

Для удобной парковки к офису обустроена бесплатная автостоянка для клиентов и работников.

Озеленение. К озеленению относятся посадка деревьев, кустарников, разбивка газонов, клумб и т. д., а также их периодическое обновление.

Материально-техническое обеспечение турфирмы охарактеризовать наружное оформление турфирмы (стиль, наличие униформы у сотрудников);

Офис управления имеет прямой вход без пропусков, находится на 8 этаже. Само помещение по площади не менее 30 кв.м. В колорите отделки оптимальны: теплые и светлые тона, преобладание мягкого рассеянного света, который не раздражает, а тем более слепит глаза (использования точечных светильников). В качестве декора используют картины, фотографии и комнатные растения.

Внутреннее материально - техническое обеспечение турфирмы.

Недостатком информационной системы можно считать отсутствие быстрой связи с отделами фирмы из других городов. Сотрудникам приходится пользоваться телефоном для выяснения всех вопросов. Элементарными действиями руководства можно было бы считать введения

системы ICQ для упрощения переговоров сотрудников. Вторым недостатком можно считать выбор плохого провайдера Интернета, что приводит к постоянным сбоям в сети, от чего теряется часть информации и задерживается решение вопросов по бронированию номеров в отелях.

Раздел 2. Информационное обеспечение продаж турпродукта.

При оформлении туристического продукта турагент должен предоставить туристу информацию согласно Закон «О туризме», а именно:

- основные требования к оформлению въездных/выездных документов (паспорт, разрешение (виза) на въезд/выезд в страну временного пребывания), в том числе срок их оформления;
- о правилах въезда в страну (места) временного пребывания и пребывания в ней;
- медицинские оговорки относительно совершения туристом туристического путешествия, в частности противопоказания из-за определенных заболеваний, возрастов или физических недостатки туристов, а также условия безопасности туристов в стране (месте) временного пребывания;
- размер финансового обеспечения Туроператора на случай его неплатежеспособности (банкротства) и о кредитном учреждении, предоставившем такое обеспечение;
- расписание авиарейсов, место и время сбора группы, сроки тура;
- характеристику транспортных средств, осуществляющих перевозку, в том числе их вид и категорию, стыковку (сообщение) рейсов, а также другую обязательную информацию, предусмотренную кодексами и правилами перевозок (если перевозка входит в состав туристического обслуживания);

- сведения о минимальном количестве туристов в группе, сроки информирования туриста о том, что туристическая поездка не состоится из-за недобора группы;
- характеристики гостиниц, других мест размещения туристов, в том числе их месторасположения, классификация по законодательству страны (места) временного пребывания, сведения о подтверждении соответствия услуг отеля установленным требованиям, сведения о правилах временного пребывания проживание, сроки и порядок оплаты гостиничного обслуживания; - виды и способы обеспечения питания во время туристической поездки;
- сведения о страховой компании, осуществляющей страхование рисков, связанных с предоставлением туристического обслуживания, порядок обеспечения Туроператором обязательного и/или добровольного страхования туристов, размер, порядок и условия выплаты страхового возмещения, правила обращения к представителям страховой компании в стране отдыха, а также возможность и условия добровольного страхования расходов, связанных с расторжением договора на туристическое обслуживание по инициативе туриста; страхование имущества;
- об обычаях местного населения, памятниках природы, истории, культуре и других объектах туристического показа, находящихся под особой охраной, состоянии окружающей природной среды, санитарной и эпидемиологической обстановке;
- о видах и тематике экскурсионного обслуживания, порядке встреч и проводов, сопровождении туристов, о дате и времени начала и окончания туристического обслуживания; его продолжительность;
- о цене, правилах бронирования и аннулирования, порядке

осуществления оплаты туристического продукта (туристических услуг);

- условия и последствия отмены тура туристом;
- место нахождения лица или организации, уполномоченного на принятие претензий туристов, порядок подачи жалоб Туроператору и условия их рассмотрения;
- другую обязательную информацию, предусмотренную Законом «О туризме» и Законом «О защите прав потребителей»;
- Турагент обязан информировать туристов, что консульский сбор за оформление виз в страну с визовым режимом пересечения границы турист уплачивает самостоятельно на условиях, указанных на официальном сайте Туроператора.

Стандарты ведения телефонных переговоров:

- Перед набором проверить правильность телефонного номера. В случае ошибки не стоит задавать лишние вопросы. Необходимо извиниться перед абонентом, а по завершении звонка еще раз уточнить номер и перезвонить.
- Обязательным условием является представление. После приветствия со стороны собеседника, нужно ответить, используя приветственные слова, наименование предприятия, должность и фамилию совершающего звонка сотрудника.
- Рекомендуется предварительно составить план, раскрывающий цель (в виде графика/схемы или в текстовой форме). Необходимо иметь перед глазами описание задач, чтобы фиксировать их осуществление в ходе телефонной беседы. Также не забывать отмечать возникшие проблемы на пути достижения той или иной цели.

- 3-5 минут – среднее время, отводящее на деловую беседу. Если указанного промежутка не хватило, разумным решением будет являться назначение личной встречи.
- Не стоит беспокоить людей звонками ранним утром, в течение перерыва на обед или после завершения рабочего дня.
- В случае спонтанного звонка, который не был оговорен с партнером заранее, обязательным условием является уточнение наличия свободного времени у собеседника и указание приблизительного времени, необходимого для решения звонящего вопроса.
- Если собеседник занят на момент вызова, можно оговорить другое время или назначить встречу.
- Завершая беседу, необходимо поблагодарить собеседника за уделенное время или полученные сведения.
- При прерывании телефонного разговора перезванивать должен тот, кто был инициатором звонка.

Раздел 3. Организация взаимодействия турфирмы-агента и турфирмы оператора.

Подбор компанией партнеров по сбыту должен учитывать три наиболее важных аспекта: правоспособность, кредитоспособность и дееспособность потенциального партнера (турагентства). Правоспособность определяется, как наличие у агента юридического основания заниматься продажей туристских услуг. Кредитоспособность подразумевает наличие у турагента необходимых денежных средств и материальных возможностей для своевременных расчетов по заключенному договору. Дееспособность подразумевает способность фирмы выполнить обязанности и права, прописанные в договоре о сотрудничестве.

Туроператор, подбирая турагента, должен руководствоваться следующими принципами и правилами: финансовые возможности, персонал и его квалификация, опыт работы и имидж в туристском бизнесе, сфера деятельности и клиентская база, технологии и методы продаж, виды взаиморасчетов и т.д.

Агентские сети, как в отечественной, так и в зарубежной практике создаются и функционируют на основе агентских соглашений. Агентское соглашение относится к договорной документации, но значительно отличается от договора купли-продажи и оказания услуг. Агентское соглашение есть договор между туроператором-разработчиком и турагентом-реализатором тура, производящим работу по продвижению и продаже туров на условиях агентской комиссии.

Условия заключения агентского соглашения регламентируются Гражданским Кодексом Российской Федерации. Агентское соглашение в общем виде подразумевает обязательства турагента совершать от имени и за счет туроператора определенные юридические действия. Либо одна сторона (турагент) обязуется за определенное вознаграждение (комиссию) совершать по поручению и за счет другой стороны (туроператора) юридические или иные действия, но уже от своего имени. При этом туроператор всегда должен быть юридическим лицом, а турагент может быть как юридическим, так и физическим лицом.

Турагент должен обеспечивать своевременное получение потребителем документов, необходимых для осуществления турпоездки:

- 1) Паспорт с визой (при необходимости). Виза необходима в случае, если законодательство страны, в которую он направляется, требует проставления туристической визы. Следует обратить внимание на сроки действия визы, которая должна составлять не меньше, продолжительности

поездки. Фамилия, имя и отчество должны полностью соответствовать указанным в загранпаспорте. Никакие ошибки в визе не допускаются.

2) Билет на самолет.

3) Ваучер. Единой унифицированной формы ваучера нет. В ваучере указываются фамилия, имя (отчество) туриста, название гостиницы, продолжительность проживания, режим питания.

4) Страховка. В стоимость тура входит обязательное страхование, обеспечиваемое туристической фирмой при заключении туристом договора. Обязательное страхование включает страхование от несчастного случая и медицинское страхование. Каждый турист в праве самостоятельно заключить договор страхования с выбранной им страховой компанией, однако это будут дополнительные расходы туриста.

5) Достопримечательности в туре, которые можно посетить.

В основной пакет документов для получения визы входят:

- загранпаспорт (действительный не менее трех месяцев после возвращения на родину);
- справка с места работы с указанием стажа и средней заработной платы (для неработающих граждан банковские выписки или копии сберкнижки);
- страховой медицинский полис;
- для выезда несовершеннолетнего с одним родителем от второго следует получить нотариально заверенное согласие.

Наиболее распространенным несчастным случаем среди туристов является травматизм. Риск получения травмы может возникнуть в различных условиях, но наибольшая вероятность произошедшего возникает при перемещении механизмов, предметов и непосредственно туристов, со

сложным рельефом местности, при оползнях, сходе лавин и других атмосферных и природных явлений. Важны в предотвращении травматизма исправное туристическое и спортивное снаряжение, одежда, обувь и т.д.

В целях предотвращения травматизма используются защитные устройства, ограждения туристических троп и маршрутов, защитное оборудование канатных дорог, горнолыжных трасс, подъемников, индивидуальные страховые веревки, шлемы и т.д.

Один из опасных этапов путешествия – этап перевозки (проезд к месту отдыха и обратный проезд, транспортировка во время путешествия и другие). Поскольку транспортные средства являются источниками повышенной опасности, вопросы безопасности туристов должны быть центральными во всех перевозочных вариантах.

Особенности страхования в туризме относятся непосредственно к страхованию туристов. Используются следующие виды страхования: медицинское; от несчастного случая; имущественное; на случай задержки транспорта; расходов, связанных с невозможностью совершить поездку; ассистанс; страхование ответственности владельца автотранспортных средств и другие.

Раздел 4. Процесс разработки туристского продукта.

Туристский продукт разрабатывается на основе пяти стратегических позиций, ориентированных на получение прибыли при сохранении высокого качества услуг:

- постановка ясной и обоснованной цели;
- соответствие туристского продукта потребностям потенциальных клиентов;

- разработка оригинальных форм туристских услуг, привлекающих новых клиентов;
- анализ туристского рынка на основе социологических исследований, изучения мотивации и мнений населения;
- разработка эффективных мероприятий по продвижению туристского продукта на рынок.

Прежде чем туроператор представит тур на рынке, он должен его сформировать. Процесс формирования или разработки тура или турпродукта называется предреализационным и включает следующие основные этапы:

- маркетинговый анализ туристских предпочтений;
- формулирование идеи тура (перспективное планирование);
- разработка турпродукта, включающая информационно-методическое обеспечение тура — предварительный этап, установление договорных отношений турфирмы с другими участниками туристского рынка, предоставляющими туристские или сопутствующие услуги;
- заключение договоров с поставщиками услуг, описание условий предоставления услуг — заключительный этап информационно-методического обеспечения тура;
- калькуляция тура;
- подготовка и расстановка кадров;
- продвижение тура;
- сертификация туристских услуг (возможна и на последующих этапах).

Разработка турпродукта начинается с изучения спроса населения на определенный вид туристских услуг. При достаточном спросе проводится перспективное планирование (аналог бизнес-плана или полноценный бизнес-

план), учитывающее географию туров, поставщиков туристских услуг, рынок сбыта, конкурентов, ценовые параметры, факторы, способствующие и препятствующие реализации турпродукта.

Информационно-методическое обеспечение тура предусматривает конкретизацию информации, собранной на этапе перспективного планирования, ее «привязки» к разрабатываемому туру. Особое внимание на этапе планирования уделяется тщательной разработке туристского маршрута. Туристский маршрут представляет собой заранее спланированную траекторию передвижения туриста в течение определенного времени и предоставление ему услуг, предусмотренных программой. Исходя из этого определения, технология разработки маршрута предусматривает выбор направления маршрута, установление времени его выполнения и длительности, формирование базового туристского пакета, включающего услуги транспорта и размещения, а также при необходимости и целесообразности — дополнительные услуги: питания, экскурсионного обслуживания, досуга и др.

На этапе формирования тура или туристского продукта туроператор заключает договоры с третьими лицами, оказывающими отдельные услуги, входящие в туристский продукт. Это могут быть договоры между направляющей и принимающей туристскими фирмами, между туроператором и предприятиями транспорта, общественного питания и прочих поставщиков услуг. Заключаемые договоры регулируют отношения турфирмы с предприятиями туристской инфраструктуры и направлены как на предоставление туристам возможности перемещения из пунктов направления в пункты назначения, так и на обеспечение отдыха, досуга, развлечений. Договоры определяют условия направления и приема туристов.

Перед заключением договора рекомендуется ознакомиться с условиями приема и обслуживания туристов непосредственно на месте.

Договор с другими участниками туристского рынка предусматривает следующие обязанности туристской фирмы:

- при реализации путевок подробно и точно информировать туристов об условиях путешествия и обслуживания;
- реализовывать туристские путевки только при наличии информационного листка с описанием маршрута и условий обслуживания, разработанных и утвержденных турфирмой;
- отправлять туристов на маршрут только в соответствии с утвержденными сроками;
- информировать принимающую турфирму о выезде каждой группы туристов, указывая количество человек, дату и часы выезда группы, вид транспорта, номер рейса, сведения о перечислении денег (сумму, номер и дату платежного поручения).

Договор предусматривает также обязанности принимающей туристской фирмы. Основные из них сводятся к следующим:

- организовать предусмотренные договором транспортные перевозки туристов в любое время суток;
- предоставить жилье и питание;
- обеспечить высокое качество экскурсионного и культурного обслуживания.

К договору между направляющей и принимающей турфирмами прилагают пакет документов, включающий:

- график приема туристов с указанием дат заезда, отъезда, количества групп, численности группы, дней проживания;

- список мест размещения групп туристов в гостинице, на турбазе, теплоходе, туристском поезде с указанием адреса и транспортных средств;
- адреса предприятий питания групп туристов с указанием отдаленности пунктов питания от места проживания, стоимости питания;
- программу экскурсионного и культурного обслуживания групп с указанием даты, перечня тем экскурсий, способа передвижения, продолжительности, стоимости экскурсий и транспорта для проводимого мероприятия;
- калькуляцию стоимости обслуживания группы туристов. В калькуляции указывают статьи затрат на одного человека и на группу, в том числе стоимость проживания, включая бронирование средств размещения, услуги питания.

После заключения договоров с поставщиками туристских услуг туроператор приступает к заключительному этапу информационнометодического обеспечения тура. Формируется программа тура с детализацией по дням и часам предоставления услуг, составляются информационные листки, другие документы.

Туристский продукт или туристский пакет формируется туроператором по его усмотрению исходя из конъюнктуры туристского рынка или по заданию туриста или иного заказчика. Туроператор обеспечивает оказание туристам всех услуг, входящих в туристский пакет, самостоятельно или с привлечением третьих лиц, на которых возлагается исполнение части или всех обязательств перед туристами.

После того как тур окончательно сформирован, рассчитывается его себестоимость, включающая все расходы на производство тур- продукта и налоги (как правило, турфирмы применяют упрощенную систему налогообложения), устанавливается величина накладных расходов (обычно

не более 10%) и прибыли. В итоге получают розничную стоимость путевки, публикуемую в рекламных обращениях.

Раздел 5. Паспортные и визовые формальности.

Для того, чтобы турфирма смогла грамотно оформить визу, необходимо:

- предоставлять потребителю полную и актуальную информацию о требованиях консульств зарубежных стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы;

- консультировать потребителя об особенностях заполнения пакета необходимых документов на основании консультации туроператора по оформлению виз;

- доставлять туроператору пакет документов туриста, необходимых для получения виз в консульствах зарубежных стран;

Перечислим документы, необходимые для оформления визы, это:

- нотариально заверенное приглашение. Часто не принимаются факсимильные документы, а требуются подлинники приглашений. Нужен также отдельный лист с разборчивыми полными данными принимающей организации: ее название и адрес на языке страны, номера телефонов, факсов, телексов, фамилия пригласившего лица;

- заполненные анкеты.

Бланки визовых анкет можно получить непосредственно в посольстве. Визовые анкеты в разных странах различные. Их форма и содержание зависят от цели поездки и ее продолжительности. Заполнение анкеты производится на русском языке на компьютере, реже ручкой (не карандашом), как правило, черного цвета, печатными буквами без сокращений. Все сведения указываются полностью, в том числе дата и место рождения.

В анкете также указываются: Ф. И.О. и год рождения родителей, братьев и сестер, девичья фамилия туриста и супруга, адрес места работы, название организации и занимаемая должность, домашний и рабочий телефоны. Иногда требуется указать пункт пересечения границы, т.е. пункт въезда (Италия, Франция);

- несколько (обычно 2) одинаковых фотографий 4 x 5 см, давность которых не более 2 лет, если не оговорено иное. С обратной стороны фотографий следует написать карандашом печатными буквами фамилию и инициалы (по требованию - расписаться ручкой). Следует особо обратить внимание на способ прикрепления фотографий к анкете (с помощью клея, скобок, скрепок, скотча, или «не приклеивать»), это указано, как правило, в сноске на бланке анкеты;

- копия паспорта одного из родителей, где вписаны дети до 16 лет, или копия отдельного паспорта ребенка. В ряде стран детей вписывают в визу родителей (Австралия, Австрия, Аргентина). Для детей до 18 лет при выезде без родителей или с одним из родителей необходима копия доверенности от родителей и справка из школы;

- копия военного билета для мужчин от 17 до 28 лет;

- справка медицинского освидетельствования туриста (ряд стран требуют анкету медицинского обследования и на СПИД: США - при въезде на постоянное место жительства; Китай, Пакистан, Филиппины - на срок более 1 года; Ливия - до 6 мес; Иран, КНДР - свыше 3 мес).

Если турист по профессии журналист, то может потребоваться для получения визы специальное согласие пресс-службы посольства на его въезд в страну или от него потребуют расписку: «во время турпоездки не буду заниматься журналистской деятельностью».

Для туристских групп и групповых деловых поездок в ряде случаев оформляется групповая виза, которая ставится на списке туристов или деловых людей. Если сдаются документы на группу лиц (более 4), то к ноте или письму прикладывается список туристов (Ф.И.О.). Ряд стран требуют указывать фамилии, имена и отчества во французской транскрипции, иногда в нескольких экземплярах. При оформлении визы через КС МИД - добавочно прикладывается список на русском языке.

После того как заявления с фотографиями, прикрепленными на каждом листе анкеты, будут заполнены и подписаны, представитель группы может обратиться в консульский отдел посольства. Паспорта и заявления должны быть представлены в алфавитном порядке. Вместо анкет иногда (например, в Грецию) заполняется лист групповой визы (согласно образцу) в 2 экземплярах.

Представитель должен также представить письмо от приглашающей стороны с подробным объяснением цели поездки. В письме должны быть указаны:

- имена всех отъезжающих;
- сроки их поездки;
- адрес и номера телефонов приглашающей организации;
- информация, касающаяся финансирования поездки.

Периодически та или иная страна или группа стран существенно ужесточают режим въезда и вводят более строгий порядок получения туристских виз. Все больше иностранных посольств требуют одновременно с перечисленными документами предъявлять ксерокопию страниц внутреннего паспорта туриста (фото, данные туриста, его прописка, для мужчин - отметка о воинской обязанности или приписное свидетельство).

Иногда требуются копия всех страниц внутреннего паспорта туриста (например, консульство Испании) и справка с места его работы на фирменном бланке предприятия с подписью должностного лица, уполномоченного выдавать такие справки, где указывается должность, размер оклада, круг обязанностей, характеристика выполняемой работы, а также пояснения о профиле предприятия. Иногда даже необходима копия свидетельства о регистрации предприятия (например, консульство Швеции). Неработающие должны представить справку о кормильце или справку с биржи труда.

Для пенсионеров нужны дополнительно: копия пенсионного удостоверения, копия внутреннего паспорта и справка с места работы родственника, который оплачивает поездку, или копия сберкнижки.

Студентам требуются дополнительно: копия студенческого билета или справка с места учебы, копия внутреннего паспорта, справка с места работы родителей или человека, оплачивающего поездку.

В консульских документах или в переписке иногда употребляются следующие сокращения:

КС - консульская служба;

ДКС - департамент КС;

ДП - дипломатический паспорт;

СП - служебный паспорт;

ОП - общегражданский паспорт;

ОЗП - общегражданский загранпаспорт;

СВ - сведения, включающие Ф.И.О., дату и место рождения полностью, семейное положение, профессию, должность, место работы;

ПСВ (иногда П пишется над СВ) - паспортные сведения: номер паспорта, кем и когда выдан, срок действия;

ТУР - туристы;

1с (2с) - время в сутках.

Порядок оформления визы в Австралию

Заявление на получение туристической визы в Австралию подается не менее чем за 4 недели до начала предполагаемой поездки. Стандартные сроки рассмотрения заявления - 5 рабочих дней, но они могут меняться в зависимости от загруженности посольства и индивидуальных документов.

Отдел Виз и Иммиграции Посольства Австралии в Москве принимает заявления на получение виз от граждан и резидентов Российской Федерации и следующих стран СНГ: Украина, Беларусь, Армения, Казахстан, Кыргызстан, Молдова, Таджикистан, Туркменистан, Узбекистан.

Граждане Азербайджана с 1 сентября 2012 должны подавать заявления на визу в Австралию в Посольстве Австралии в Анкаре, Турция.

ТУРИСТИЧЕСКАЯ ВИЗА В АВСТРАЛИЮ

Рассмотрение заявления на туристическую визу в Австралию осуществляется на основании предоставленных заявителем документов, без личного собеседования в посольстве.

Перечень документов:

1. Полностью заполненная и подписанная анкета по форме 1419 RUS ([ССЫЛКА](#)).

Образец заполнения анкеты на визу в Австралию (форма 1419 RUS).

2. Письменное разрешение от туристов на передачу и обработку личных данных для агентства: Форма 956 (доверенность) ([ССЫЛКА](#)), в которой заполняется только пункт 14. На семью заполняется одна Форма 956, пункты 14 и 15. Основной заявитель (который был вписан в п. 14) ставит свою подпись в пункте 24.

3. Копия подписанного заявителем и действующего в течение 1 месяца с момента возвращения из Австралии заграничного паспорта (заполненные страницы и страницы с отметками). Данное правило действует для граждан России, Белоруссии, Украины, Казахстана, Молдовы, Армении, Туркменистана. Граждане остальных стран должны предоставлять оригинал заграничного паспорта.

4. Одна новая недавно сделанная фотография 35x45 мм (цветная на белом фоне, лицо 70%).

5. Копии страниц предыдущих заграничных паспортов (заполненные страницы и страницы с отметками). В случае утери или изъятия паспортов ОВИРа́ми пишется заявление в свободной форме с указанием причин, по которой вы не можете предоставить предыдущие паспорта. Также необходимо перечислить страны, которые вы посетили, с указанием года посещения.

6. Оригинал справки с места работы на фирменном бланке организации с печатью, с указанием следующих сведений:

Занимаемая должность;

Стаж работы на данном предприятии;

Совокупный ежемесячный доход в рублях (включая премии и другие выплаты);

Продолжительность предоставляемого отпуска и его характер (оплачиваемый или неоплачиваемый).

Справка должна быть подписана руководителем предприятия и главным бухгалтером (или заместителем, если в поездку едет руководитель или главный бухгалтер). Внимание: заявитель не имеет права ставить подпись на подаваемых документах.

7. В случае, если Вы являетесь собственником бизнеса, необходимо предоставить следующие документы:

Свидетельство о регистрации предприятия и Свидетельство о регистрации предприятия в налоговых органах;

Сведения о доходах, получаемых от бизнеса;

Краткую справку о компании (вид деятельности, количество работников).

8. Документы, подтверждающие, что на период пребывания в Австралии Вы можете финансово обеспечить свое проживание (250 USD в сутки на человека):

Выписка с кредитной карты (оригинал);

Выписка с банковского счета (оригинал);

9. Если Вашу поездку оплачивает другое лицо (спонсор):

Спонсорское письмо;

Документы, подтверждающие наличие денежных средств у спонсора: справка с работы с указанием заработной платы (оригинал), выписка с банковского счета (оригинал).

10. Если едет школьник или студент - справка из учебного заведения (оригинал).

11. Если Вы едете по приглашению из Австралии, то приглашающая сторона должна предоставить со своей стороны ряд документов:

Приглашение, в котором указаны приглашающий и приглашенный, срок поездки (дата въезда и выезда), цель поездки (встреча, свадьба, совместный отдых и т.п.), где приглашенный будет проживать (у приглашающего или в отеле);

Документы, подтверждающие статус приглашающего. Если приглашающий является гражданином Австралии, нужна копия первой

страницы австралийского паспорта. Если нет, то копия первой страницы заграничного паспорта и копия страницы с действующей австралийской визой;

Документы, подтверждающие финансовую состоятельность приглашающей стороны;

Если приглашающий является студентом - письмо из учебного заведения.

12. Если едет ребенок до 18 лет:

Нотариально заверенную копию свидетельства о рождении ребенка;

Если ребенок едет без одного из родителей, то необходимо предоставить копии первой страницы и страницы с отметкой о месте жительства из общегражданского паспорта второго родителя, а также оригинал и нотариально заверенную копию разрешения от второго родителя на поездку ребенка. Либо предоставить решение суда и нотариально заверенную копию о лишении второго родителя родительских прав.

13. Пенсионерам необходимо предоставить копию пенсионного удостоверения.

14. Также прилагаются:

Свидетельства о браке (копия) - переведена на английский язык и заверена бюро переводов;

Свидетельства о рождении детей, не достигших 18 лет (копия) - переведена на английский язык и заверена бюро переводов;

Сертификат дайвера, если поездка связана с дайвингом;

Сведения о наличии недвижимости (копии);

Бронь авиабилета (копия).

15. Заполненная на английском языке краткая автобиография ([CV](#)).

Если Вам 75 лет или более, нужно пройти общее медицинское обследование у аккредитованного врача. Адреса врачей в городах России и СНГ Вы можете получить по этой [ссылке](#). Также необходимо обязательно оформить медицинскую страховку.

Список стран безвизового режима для граждан России: Абхазия, Азербайджан, Албания, Антигуа и Барбуда, Аргентина, Армения, Багамские острова, Барбадос, Беларусь, Босния и Герцеговина, Боливия, Ботсвана, Бразилия, Бруней, Вануату, Венесуэла, Вьетнам, Гайана, Гватемала, Гондурас, Гонконг, Гренада, Грузия, Доминика, Доминикана, Западное Самоа, Израиль, Индонезия, Кабо-Верде, Казахстан, Катар, Киргизия, Колумбия, Коста-Рика, Куба, Лаос, Маврикий, Макао, Македония, Малайзия, Мальдивы, Марокко, Микронезия, Молдавия, Монголия, Намибия, Никарагуа, ОАЭ, Острова Кука, Палау, Панама, Парагвай, Перу, Сальвадор, Самоа, Свазиленд, Сейшельские острова, Сент-Винсент и Гренадины, Сент-Люсия, Сент-Китс и Невис, Сербия, Суринам, Таджикистан, Таиланд, Тайвань, Тринидад и Тобаго, Тунис, Турция, Узбекистан, Украина, Уругвай, Фиджи, Филиппины, Черногория, Чили, Эквадор, Южная Осетия, ЮАР, Ямайка.

Раздел 5. Страхование и медицинское обеспечение путешествий.

Туристы на маршруте могут подвергаться различным рискам, поэтому страховое обеспечение путешествий - одна из важнейших составляющих работы туристской фирмы. Страхование в турбизнесе регулируется различными законодательными и нормативными актами, в том числе такими, как:

- Закон Российской Федерации от 28 июня 1991 г. N 14991 «О медицинском страховании граждан в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 25 апреля 2002 г. N 40ФЗ «Об обязательном страховании гражданской ответственности владельцев транспортных средств».

В соответствии с международным Соглашением об обязательном страховании пассажиров при международных автомобильных перевозках от 13 января 1999 г. перевозчик обязан заключить со страховой компанией договор обязательного страхования пассажиров от несчастных случаев. Сумма страхового взноса включается в стоимость проездного документа.

Страхование в туризме позволяет обеспечить финансовые гарантии при возникновении необходимости возмещения ущерба. Обязанность страхования возлагается на туроператора, который обычно сотрудничает со страховой компанией и в ряде случаев действует от ее имени (выписывает страховые полисы).

Как правило, комиссионные туристских компаний составляют 10-15% от стоимости полиса. При возникновении страхового события застрахованный турист имеет право на получение бесплатной медицинской помощи или на возмещение понесенных расходов в пределах лимита страхового покрытия.

Виды страхования в сфере туризма.

В туристском бизнесе применяют различные виды страхования, но все они могут быть сведены к неимущественному и имущественному страхованию. Неимущественное страхование или страхование здоровья и жизни путешественников применяется в виде двух схем:

- 1) компенсационное страхование;
- 2) сервисное страхование, или ассистанс.

Компенсационное страхование.

При возникновении заболевания или несчастного случая путешественник сам оплачивает предоставляемое ему медицинское обслуживание, а по возвращении из путешествия предъявляет счета страховой компании, которая компенсирует понесенные расходы в пределах лимита страховой ответственности.

Иной механизм имеет сервисное страхование. В случае наступления страхового события турист должен позвонить диспетчеру компании ассистанса, сообщить номер полиса, фамилию и рассказать, что с ним произошло. После получения информации от больного диспетчер перезвонит и порекомендует ближайшее лечебное учреждение, с которым у страховой компании есть договор.

При данной схеме страхования страховая компания сама оплачивает медицинские услуги, но так же как и при компенсационном страховании - в пределах лимита страховой ответственности. При поездках в европейские страны, США, Австралию лимит страховой ответственности составляет обычно 30-40 тыс. дол. США. Страховой взнос для этого лимита равен 1-3 дол. США за каждый день пребывания туриста за рубежом; с увеличением длительности страхового периода ежедневный размер взноса уменьшается.

Застрахованный турист получает полис страховой компании. В нем указаны телефоны экстренной медицинской помощи и правила поведения в случае возникновения заболевания. Клиентам страховой компании оказывается медицинская помощь, в экстренных медицинских случаях предоставляется транспорт, гарантируется транспортировка под

медицинским наблюдением. Наличие страхового медицинского полиса - необходимое условие для получения въездной визы большинства европейских государств (Австрии, Англии, Германии, Голландии, Италии, Франции, Швейцарии и др.), а также США и стран Юго-Восточной Азии.

Медицинское страхование - это единственный способ предотвратить значительные денежные затраты в случае болезни или травмы во время зарубежной поездки. При отсутствии страхового полиса счет за оказание медицинской помощи может многократно превысить стоимость туристской путевки.

Имущественное страхование предусматривает гражданскую ответственность владельцев автотранспортных средств и ответственность перевозчиков.

При страховании гражданской ответственности туристов, выезжающих за рубеж на собственном автотранспорте, можно выбрать различные страховые тарифы, которые будут зависеть от страховой компании, типа полиса, вида транспортного средства, продолжительности выезда и других факторов. Наиболее широко распространены три вида полисов, называемые зелеными картами: 80\A0, Еазй Аеготе! и VZV. Тарифная ставка полисов дифференцируется по срокам: до 15 дней, на 1 месяц, на 3 месяца.

К другим разновидностям имущественного страхования относятся страхование по причине:

- отмены поездки;
- неполучения въездной визы при своевременной подаче документов на оформление;
- неправильного оформления выездных документов в случаях, не зависящих от туристских фирм и застрахованного лица (например, страхование расходов при переносе сроков вылета по вине авиакомпании);
- отказа в открытии визы;
- срыва поездки из-за смерти, болезни или травмы туриста или его родственника;

- утраты или порчи багажа.

Лимит ответственности по этим видам страхования обычно не превышает 3-5% от стоимости путевки. Большие перспективы имеет программа страхования ответственности туристских фирм за неисполнение обязательств перед клиентами. Этот вид страхования широко распространен в мировом турбизнесе, особенно в тех странах, где туристские услуги подлежат обязательной сертификации. В некоторых случаях, предусмотренных законодательством, страховая организация освобождается от ответственности по выплате страхового возмещения. Это становится возможным, если страховые случаи наступили вследствие воздействия радиоактивного заражения; при осуществлении военных действий или маневров, в условиях гражданской войны, народных волнений или забастовок. Страховщик освобождается от выплаты страхового возмещения за убытки, возникшие в результате изъятия, конфискации, ареста или уничтожения застрахованного имущества по распоряжению государственных органов.

У туристов, часто выезжающих за рубеж, пользуется популярностью льготная карта Международной ассоциации пассажиров авиалиний IAPA. Эта карта обеспечивает страховку, достигающую 500 тыс. дол. США, и различные льготы за рубежом:

- по оплате гостиницы (от 10 до 40%) в 4 тыс. отелей по всему миру;
- по оплате автомобиля, взятого напрокат (до 30%).

В ряде случаев предусмотрены другие льготы: поиск утерянного багажа, возобновление за счет IAPA утерянных авиабилетов, защита кредитных карт, предоставление VIP-залов в аэропортах, льготы на услуги в бизнес-центрах и т.д.

Российско-английское представительство IAPA находится в Москве. Карта IAPA распространяется более чем в 100 странах мира. Для получения карты необходимо заполнить договор и внести вступительный регистрационный взнос в размере 200 дол. США, ежегодный взнос

колеблется от 99 до 249 дол. США в зависимости от размера страхового покрытия. Владелец карты ежемесячно получает дополнительную информацию по предоставляемым услугам: новые каталоги, изменения и дополнения по льготам в различных отелях мира и др.

Требования к содержанию страхового полиса установлены департаментом страхового надзора Министерства финансов Российской Федерации. В паспортной части полиса указываются реквизиты страховой компании, перечень рисков и сумма ответственности страховщика, все данные о застрахованном лице, сроки и территория страхового покрытия. В основной части полиса излагаются полные правила страхования, исключающие любые неясности для клиентов.

Медицинское обеспечение путешествий.

Туристы или экскурсанты, планирующие посетить ту страну или местность, в которых они могут подвергнуться повышенному риску инфекционных заболеваний, обязаны принять меры по их профилактике в соответствии с международными медицинскими требованиями.

ЮНВТО ежегодно публикует список стран, не рекомендуемых для посещения туристами по соображениям противозидемической безопасности. В этом списке регулярно фигурируют страны Центральной Африки с высоким уровнем СПИДа, некоторые страны Юго-Восточной Азии, в которых велика опасность заражения малярией или холерой.

Наибольшая эпидемиологическая опасность существует в Индии, Египте, Марокко и Гамбии. Неблагополучная эпидемическая обстановка отмечается в Тунисе, Кении, Турции, Индонезии, Китае и Таиланде. В этих странах туристы должны особенно тщательно следить за гигиеной питания и потребления воды и напитков. Для питания рекомендуется выбирать рестораны с устоявшейся репутацией.

Некоторые инфекционные заболевания представляют наибольшую опасность как для туристов, так и для местного населения. К таким заболеваниям относятся чума, холера, желтая лихорадка, малярия.

Чума - одно из острых инфекционных заболеваний из группы особо опасных инфекций. Чумой болеют как животные, так и люди. Возбудитель чумы постоянно существует в природе, поражая грызунов, которые являются основными носителями этой инфекции. Возбудители чумы переносятся блохами, паразитирующими на грызунах. Случаи заболевания людей чумой зарегистрированы в Индии, Зимбабве, Мадагаскаре, Мозамбике, Малайзии, Вьетнаме.

Вероятность заражения чумой для российских туристов невелика, так как в природные очаги заболевания (а это вполне определенные зоны) их не пустят. Однако эпидемиологическая настороженность в отношении этого инфекционного заболевания остается высокой. Заражение чумой происходит через кожу вследствие укуса инфицированных блох или контакта с инфицированными грызунами. В этом случае человек заболевает кожнобубонной, бубонной формами чумы, при которых увеличиваются лимфатические узлы. При несвоевременно начатом лечении бубонная форма чумы может осложниться легочной.

Легочная форма чумы наиболее тяжелая, кроме того, она чрезвычайно опасна для окружающих. Поэтому при нахождении туристов в эпидемиологически неблагополучных районах важно своевременное обращение к врачу при внезапном появлении таких симптомов, как высокая температура, озноб, сильная головная боль, тяжелое гнетущее состояние, затрудненное дыхание, кашель с кровью. Для предупреждения заболевания чумой необходимо строго соблюдать ограничительные меры, определенные для каждой страны, где имеются природные очаги этого заболевания.

Холера - особо опасное инфекционное заболевание. Инкубационный (скрытый) период составляет от нескольких часов до пяти дней. Возбудители холеры - вибрионы - проникают в организм человека через рот вместе с загрязненной водой и пищей.

В настоящее время наиболее неблагоприятны по холере:
- на европейском и азиатском континентах: Индия, Лаос, Индонезия, Иран, Ирак, Турция, Афганистан, Китай, Вьетнам, Монголия;

- на американском континенте: Боливия, Бразилия, Гватемала, Гондурас, Мексика, Никарагуа, Перу, Сальвадор

- на африканском континенте: Ангола, Бурунди, Гана, Гвинея, Нигерия, Сомали, Чад, Уганда, Танзания, Сьерра Леоне.

Основной путь распространения инфекции - через воду, в которую вибрионы попадают вместе с испражнениями больного человека. Реки и пруды могут быть заражены водами канализационных стоков. В организм человека возбудитель холеры может попасть при заглатывании воды во время купания, через посуду, овощи и фрукты, вымытые сырой водой. Факторами риска могут быть пищевые продукты, инфицированные в процессе их транспортировки, приготовления и хранения.

Наиболее опасны продукты, которые не подвергаются тепловой обработке - студни, салаты, сырые фрукты, молоко. Заражение возможно и через загрязненные предметы обихода, например через посуду и постельное белье. Характерный признак холеры – желудочно-кишечное расстройство, приводящее к обезвоживанию организма, что крайне опасно для жизни человека. При появлении симптомов, которые могут свидетельствовать о заболевании холерой, необходимо немедленно обратиться за помощью к врачу. Самолечение может привести к самым трагическим последствиям. Прививка от холеры малоэффективна - иммунитет к заболеванию наступает не сразу и быстро проходит. Профилактические противохолерные лекарства небезразличны для организма и тоже не обеспечивают стопроцентной защиты.

Желтая лихорадка - острое вирусное заболевание, передаваемое комарами. Распространено в странах с тропическим и субтропическим климатом. Заразиться желтой лихорадкой можно как в природных условиях, так и в городах. Инкубационный период от момента заражения до первых

клинических признаков заболевания достигает 3-6 дней. Заболевание характеризуется выраженными токсическими явлениями: высокой температурой, головной болью, кожной сыпью. Возможен летальный исход.

Желтая лихорадка распространена в Анголе, Боливии, Бразилии, Гане, Камеруне, Кении, Колумбии и некоторых других странах африканского континента. При выезде в эти страны или проезде транзитом с остановкой требуется международное свидетельство о вакцинации против желтой лихорадки. Прививки проводятся не позднее чем за 10 дней до выезда. Иммунитет сохраняется 10 лет.

Лицам, привитым против желтой лихорадки, выдается свидетельство международного образца о проведенной вакцинации. В этом свидетельстве на английском и французском языках указываются паспортные данные привитого, фамилия врача, сделавшего прививку, данные о вакцине и о ее изготовителе. Без этого сертификата туриста не допустят к рейсу.

Малярия - тяжелое инфекционное заболевание, широко распространенное в странах с тропическим и субтропическим климатом. Заражение происходит при укусах малярийных комаров. Известны четыре формы малярии, из которых наиболее тяжелая - тропическая, распространена в странах Африки. Инкубационный период длится от семи дней до месяца при тропической малярии и до трех лет при других формах. Симптомы заболевания - повышение температуры тела, озноб, сильное потоотделение, головная боль, слабость. При тропической малярии без проведения своевременного специфического лечения возможен смертельный исход. Ареал малярийных зон на карте мира охватывает почти всю Азию, в том числе всю территорию КНР и Таиланда, Южную, Центральную Америку и Африку, за исключением нескольких небольших районов.

Для профилактики малярии необходимо раз в неделю принимать сульфаниламидные препараты. Их прием надо начинать за неделю до выезда в неблагополучные районы, продолжать весь период пребывания в опасном районе и месяц после возвращения. Выбор препарата зависит от страны

пребывания, доза определяется врачом. Во время нахождения в малярийной местности следует оберегать тело от укусов комаров. Для предотвращения проникновения комаров в помещение окна и двери должны быть закрыты сеткой. Для защиты от комаров рекомендуется применять отпугивающие средства (репелленты), электрофумигаторы, а спать обязательно под пологом. Антималярийные пологи над кроватью, пропитанные инсектицидами, при ежесуточном их использовании обеспечивают резкое снижение заболеваемости малярией.

В соответствии с постановлением Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 1 февраля 1998 г. № 6 «О мерах профилактики заболеваний малярией» туристские фирмы обязаны обеспечить каждого туриста, направляемого в эндемичные по малярии страны, памяткой о мерах профилактики малярии и других инфекционных и паразитарных болезней, распространенных в этих странах, а также лекарственными препаратами для предупреждения заражений малярией. Центрам Роспотребнадзора предписано осуществлять проверку наличия у туристов, выезжающих в эндемичные по малярии страны, памятки по профилактике малярии и других инфекционных и паразитарных заболеваний и организовать на договорной основе обеспечение туристских фирм памятками о мерах профилактики инфекционных и паразитарных заболеваний, распространенных в тропических странах.

Однако при всей важности этого постановления его выполнение представляет определенные трудности. Турфирмы не имеют в штате врачей или фармацевтов, а также соответствующей лицензии на медикаментозную профилактику малярии и, следовательно, не могут обеспечивать туристов лекарственными препаратами. Но они должны предпринять все меры для информирования туристов о возможном неблагоприятном исходе поездки и предложить приобретение специфических средств профилактики у соответствующих специалистов. Руководитель туристской группы и туристы

должны знать, как свести к минимуму риск заражения инфекционными заболеваниями.

Для этого необходимо:

- употреблять только гарантированно безопасную воду и напитки (кипяченая и питьевая вода и напитки в фабричной упаковке);
- тщательно мыть фрукты и овощи безопасной водой;
- не есть продукты, купленные у лоточников, и в не сертифицированных государством кафе и ресторанах;
- при купании в водоемах и бассейнах не допускать попадания воды в рот;
- соблюдать правила личной гигиены.

Виды источников опасности и рисков

Проблема опасности и выявления возможных опасностей — одна из основных проблем в туризме, решение которой возможно только в результате целенаправленной работы по анализу несчастных случаев, происходящих с туристами. Современный туризм — явление многогранное, связывающее воедино множество процессов в туристском обслуживании.

Сбой в одной *системе обслуживания* (например, системе питания), следствием чего становится несчастный случай с туристами (отравление пищей), приведет к сбою в работе всего туристского комплекса (падение туристского спроса, штрафные санкции и снижение доходов от туризма).

Все **виды опасностей в туризме** можно классифицировать по природе явления и роли туристов (других людей) в возникновении опасной ситуации. Выделяют опасности *субъективные* (вызванные неверными действиями человека, людей) и *объективные* (обусловленные природными явлениями).

К **объективным опасностям** относятся:

- сейсмическая опасность;

- опасность схода снежных лавин и селевых потоков, камнепада;
- опасность нападения диких животных и укусов насекомых;
- опасные метеорологические явления и т. д.

К **субъективным опасностям**, подразумевающим ошибки в организации и проведении путешествия, относятся:

- переоценка возможностей туристов;
- недооценка трудностей маршрута;
- плохое и не соответствующее маршруту снаряжение;
- пренебрежение страховкой;
- потеря ориентировки;
- эпидемиологическая опасность;
- опасность возникновения чрезвычайных техногенных ситуаций;
- враждебность со стороны местных жителей;
- криминогенная обстановка и терроризм.

Кроме того, существуют наборы **типичных несчастных случаев**, обусловленных характерными для разных видов туризма опасностями (табл. 1.1).

По данным специалистов, большую часть (около 87 %) составляют легкие травмы, не приводящие к потере трудоспособности. Средние, ведущие к временной (до двух месяцев) утрате трудоспособности, встречаются в одном из десяти несчастных случаев. Тяжелые (полная утрата трудоспособности) и очень тяжелые (летальный исход) случаи составляют всего около 3 %, т. е. на один случай с летальным исходом приходится 20—30 травм средней тяжести и 100—200 небольших травм.

Таблица 1.1

Типичные для различных видов туризма опасности и несчастные случаи

Вид туризма	Характер опасностей	Типы несчастных случаев и травм
Пеший	Пересеченный рельеф местности	Неправильный подбор обуви и одежды может привести к потертостям, растяжению связок
Водный	Намокание одежды и снаряжения; опрокидывание плавсредства и падение в воду; нападение акул; ошибки в использовании снаряжения для дайвинга	Простудные заболевания, утопление, переохлаждение, ранения, нарушения обменных процессов в организме
Горный	Опасности горного рельефа (камнепады, сход лавин, паводок); солнечная радиация; резкое изменение метеоусловий	Ушибы, переломы, обморожения, заболевания глаз, ранения острыми предметами (ледорубом, «кошками» и т. д.)
Велосипедный горный туризм	Падения	Неправильный подбор обуви и одежды, отсутствие снаряжения могут привести к ушибам, переломам, сотрясению мозга, попаданию инородных предметов в глаза
Зимний	Характер снежного рельефа; обледенение нависающих предметов (ветки деревьев, провода и т. д.); обрывы снежных карнизов, мостов через ледниковые трещины; лавины	Ушибы, переломы, обморожения, смерть от удушья в лавине, ожоги пламенем горелки и горячей пищей
Все виды	Нападение диких животных, инфекции	Ранения, ушибы, сотрясения мозга, ослабление защитных функций организма (иммунитета), инфекционные заболевания

Значительная часть несчастных случаев географически привязана к районам давнего туристского освоения, которые характеризуются высокой посещаемостью, а не большим набором опасностей.

Например, анализ данных о несчастных случаях в туристских регионах России позволил выявить, что в Горно-Кавказском туристском макрорайоне несчастные случаи наиболее часто происходят на причерноморских склонах Западного Кавказа, а не в горах труднодоступного Центрального Кавказа.

Меньше всего несчастных случаев зарегистрировано на Кольском полуострове и Дальнем Востоке, которым традиционно приписывают повышенную опасность. Такая ситуация обусловлена не только прямой связью между высокой посещаемостью районов и количеством несчастных случаев, но и, на первый взгляд, парадоксальной прямой связью между транспортной доступностью района и количеством несчастных случаев.

Высокой степени безопасности в туризме можно достичь только при всесторонней профилактической работе всех задействованных лиц: от национальных туристских администраций до туроператоров и гидов.

Меры по обеспечению безопасности туристов.

Безопасность туристов (экскурсантов) обеспечивается посредством реализации комплекса мер организационно-технического, дипломатического, финансового, правоохранительного и иного характера, направленных на снижение рисков до приемлемого уровня, путем четкого разграничения и выполнения обязанностей всеми участниками процесса оказания туристских услуг и соблюдением туристами требований личной безопасности.

Перечень мер по обеспечению безопасности туристов (экскурсантов) включает:

- информирование туристов об угрозе безопасности в стране (месте) временного пребывания;

- выполнение требований безопасности жизни, здоровья и имущества туристов, содержащихся в договорах о реализации туристского продукта, а также между юридическими лицами и частными предпринимателями, оказывающими туристские услуги;
- страхование жизни и здоровья туристов (экскурсантов) от несчастных случаев, включая прохождение ими маршрутов, представляющих повышенную опасность, страхование имущества и страхование от невыезда;
- обеспечение профилактики заболеваний, в том числе проведение профилактических медицинских прививок;
- оказание помощи туристам при возникновении чрезвычайных ситуаций и несчастных случаев (неотложная медицинская и правовая помощь, предоставление средств связи);
- обеспечение материально-технического состояния объектов туристской индустрии и оказание услуг, гарантирующих безопасность туристов (экскурсантов);
- обеспечение сохранности имущества туристов в стране (месте) временного пребывания (в средствах размещения, во время перевозок туристов и т.д.);
- обеспечение сопровождения туристских групп (караванов) специальными службами;
- защиту персональных данных туристов, охрану их чести и достоинства в стране (месте) временного пребывания;
- обеспечение квалификационной и профессиональной подготовки работников туристской индустрии;
- сертификацию (аттестацию, декларирование соответствия) оборудования объектов туристской индустрии и туристского снаряжения на соответствие заявленным требованиям;

- применение специальных средств индивидуальной защиты туристов (экскурсантов) и системы оповещения в случае возникновения угрозы безопасности;
- оказание помощи пострадавшим туристам (лечение, доставка потерпевших в медицинские учреждения и др.).

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Мищенко Дмитрий Петрович

В результате освоения программы производственной практики обучающийся овладел видом профессиональной деятельности «Предоставление турагентских услуг» и показал высокий уровень освоения вида профессиональной деятельности.

В ходе производственной практики были выполнены разделы задания на практику:

1. Информационное обеспечение продаж турпродукта.
2. Организация взаимодействия турфирмы-агента и турфирмы оператора.
3. Процесс разработки туристского продукта.
4. Паспортные и визовые формальности.
5. Страхование и медицинское обеспечение путешествий.

В ходе практики студент выполнял работу помощника менеджера по туризму: оформление документации, информирование туристов о турах и т.д. Были изучены следующие производственные процессы и технологии: взаимодействие с туристами и туроператором.

Вся программа практики была выполнена. Наиболее сложными вопросами были оформление путешествий в страны, где нужна отдельно оформляющаяся виза. Так как не всегда клиенты оперативно отвечали на запросы, не могли предоставить полную информацию или у них полностью или частично отсутствовали необходимые документы.

Предложений по совершенствованию нет.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Федеральный закон РФ №132-ФЗ от 24.11.1996 об основах туристской деятельности в Российской Федерации
2. Федеральный закон РФ от 05.02.2007 №12-ФЗ О внесении изменений в Федеральный закон об основах туристской деятельности в Российской Федерации
3. Указ Президента РФ от 19 октября 2005 г. N 1222 об основных документах, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской Федерации, содержащих электронные носители информации
4. Дехтярь Г.М. Стандартизация, сертификация, классификация в туристской и гостиничной индустрии. – М.: Высшее образование, 2020. – 92 с.
5. Ефимов О.Н. Теоретические и практические аспекты страхования ответственности в туризме и система «зеленая карта». – Симферополь: ФГАОУ ВО "Крымский федеральный университет им. В.И. Вернадского, 2020. – 45 с.
6. Золотовский В.А. Правовое регулирование туристской деятельности. – М.: Высшее образование, 2020. – 87 с.
7. Карабанова И.В. Теоретические аспекты государственной политики России в сфере туризма. – Симферополь: ФГАОУ ВО "Крымский федеральный университет им. В.И. Вернадского, 2020. – 43 с.
8. Морозов М.А. Туризм. – М.: ИНФРА-М, 2020. – 120 с.
9. Севастьянов Д.В. Страноведение и международный туризм. – М.: Высшее образование, 2020. – 142 с.

ХАРАКТЕРИСТИКА

Мищенко Дмитрий Петрович студент 2 курса

(Ф.И.О.)

специальность 43.02.10 «Туризм» АН ПОО "МАНО" проходил(а)
производственную практику в

Управлении по делам молодёжи и туризму Администрации Надымского
района наименование организации

с «25» января 2021 по «06» февраля 2021г.

под руководством Начальника отдела молодежной политики и туризма
Беличенко Елены Артуровны,

За период производственной практики студентом выполнялись различные
типы работ: работа с документами строгой отчетности, работа с
посетителями, оформление туристических материалов, работа с
туроператором.

За время прохождения практики студент показал высокий уровень владения
теоретическим материалом, взаимодействия с клиентами. Замечаний по
дисциплине не было.

Практика оценивается на оценку «отлично».

Практика оценивается с применением дихотомической (бинарной) шкалы
(0/1); - 0 - не освоен; - 1 - освоен «1 - освоен».

Руководитель практики



Беличенко Е.А.

Руководитель организации



Беличенко Е.А.



Приложение 1.

ОБРАЗЕЦ ЗАПОЛНЕНИЯ АНКЕТЫ НА ШЕНГЕНСКУЮ ВИЗУ

<p>Antrag auf Erteilung eines Schengen-Visums Заявление на получение шенгенской визы</p> <p>Dieses Antragsformular ist unentgeltlich / Бесплатная анкета</p>	Foto
---	------

1. Name (Familienname) ^(*) / Фамилия ^(*) : IVANOVA			RESERVIERT FÜR AMTLICHE EINTRAGUNGEN
2. Familienname bei der Geburt (frühere(r) Familienname(n) ^(*) / IVANOVA Фамилия при рождении (предыдущая /-ие фамилия /-и) ^(*) :			
3. Vorname(n) (Beiname(n) ^(*) / Имя/иена ^(*) : ANNA			
4. Geburtsdatum (Jahr-Monat-Tag) Дата рождения (год-месяц-день): 1993-01-12	5. Geburtsort / Место рождения: MOSCOW	7. Derzeitige Staatsangehörigkeit / Гражданство в настоящее время: RUSSIA	Nr. des Visumantrags
6. Geburtsland / Страна рождения: USSR		Staatsangehörigkeit bei der Geburt (falls nicht wie oben) / Гражданство при рождении, если отличается: USSR	Antrag eingereicht bei <input type="checkbox"/> Botschaft/Konsulat <input type="checkbox"/> Gemeinsame Antragsbearbeitungsstelle <input type="checkbox"/> Dienstleistungserbringer <input type="checkbox"/> Kommerzieller Vermittler <input type="checkbox"/> Grenze
8. Geschlecht / Пол: <input type="checkbox"/> männlich / мужской <input checked="" type="checkbox"/> weiblich / женский	9. Familienstand / Семейное положение: <input type="checkbox"/> ledig / холост/не замужем <input type="checkbox"/> getrennt / не проживает с супругом <input type="checkbox"/> verwitwet / вдовец/вдова <input type="checkbox"/> Sonstiges (bitte nähere Angaben)/ иное (уточнить)		Name: <input type="checkbox"/> Sonstige Stelle
10. Bei Minderjährigen: Name, Vorname, Anschrift (falls abweichend von der des Antragstellers) und Staatsangehörigkeit des Inhabers der elterlichen Sorge / des Vormunds / Для несовершеннолетних: фамилия, имя, адрес (если отличается от адреса заявителя) и гражданство лица с полномочием родителей / законного представителя:			Akte bearbeitet durch: Belege: <input type="checkbox"/> Reisedokument <input type="checkbox"/> Mittel zur Bestreitung des Lebensunterhalts <input type="checkbox"/> Einladung <input type="checkbox"/> Beförderungsmittel <input type="checkbox"/> Reisekrankenversicherung <input type="checkbox"/> Sonstiges:
11. ggf. nationale Identitätsnummer / Идентификационный номер, если имеется:			
12. Art des Reisedokuments / Категория проездного документа: <input checked="" type="checkbox"/> Normaler Pass / Обычный паспорт <input type="checkbox"/> Diplomatenpass / Дипломатический паспорт <input type="checkbox"/> Dienstpass / Служебный паспорт <input type="checkbox"/> Amtlicher Pass / Официальный паспорт <input type="checkbox"/> Sonderpass / особый (специальный) паспорт <input type="checkbox"/> Sonstiges Reisedokument (bitte nähere Angaben) / Иной проездной документ (указать какой):			
13. Nummer des Reisedokuments / Номер проездного документа: 99 000009	14. Ausstellungsdatum / Дата выдачи: 2014-03-10	15. Gültig bis / Действителен до: 2024-03-10	16. Ausgestellt durch / Кем выдан: GUVD 123
17. Wohnanschrift und E-Mail-Anschrift des Antragstellers / Домашний адрес и адрес электронной почты заявителя: MOSCOW, PUSHKINA ST. 12/1-123 IVANOVA@MAIL.RU		Telefonnummer(n) / Номер/-а телефона: +71230000000	
18. Wohnsitz in einem anderen Staat als dem, dessen Staatsangehörige(r) Sie gegenwärtig sind / Страна пребывания, если не является страной гражданства: <input checked="" type="checkbox"/> Nein / Нет <input type="checkbox"/> Ja / Да Aufenthaltstitel oder gleichwertiges Dokument / вид на жительство или равноценный документ Nr./ № gültig bis / действителен до			Visum: <input type="checkbox"/> Abgelehnt <input type="checkbox"/> Erteilt: <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> Visum mit räumlich beschränkter Gültigkeit <input type="checkbox"/> Gültig vom ____ bis ____
19. Derzeitige berufliche Tätigkeit/ Профессиональная деятельность в настоящее время: STUDENT			Anzahl der Einreisen: <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> mehrfach Anzahl der Tage:

Die mit * gekennzeichneten Felder müssen von Familienangehörigen von Unionsbürgern und von Staatsangehörigen des EWR oder der Schweiz (Ehegatte, Kind oder abhängiger Verwandter in aufsteigender Linie) in Ausübung ihres Rechts auf Freizügigkeit nicht ausgefüllt werden. Diese müssen allerdings ihre Verwandtschaftsbeziehung anhand von Dokumenten nachweisen und die Felder Nr. 34 und 35 ausfüllen.

Polja, otmečennye znakom *, ne zapolnjajutsja členami semji graždan Evropejskogo Sojuza, Evropejskogo Ekonomičeskogo Prostranstva ili Švejcarii (sупруг/-а, detи или эконоmicheckи зависящие родственники по восходящей линии), при осуществлении своего права на свободное передвижение, должны предоставить документы, подтверждающие родство, и заполняют поля 34 и 35.

* 20. Anschrift und Telefonnummer des Arbeitgebers. Für Studenten, Name und Anschrift der Bildungseinrichtung / Работодатель; адрес и телефон работодателя. Для студентов, школьников – название и адрес учебного заведения: LOMONOSOV MOSCOW STATE UNIVERSITY MOSCOW, LENNISKIE GORY, 1	
21. Hauptzweck(e) der Reise / Основная цель/-и поездки: <input checked="" type="checkbox"/> Tourismus / Туризм <input type="checkbox"/> Geschäftsreise / Деловая <input type="checkbox"/> Besuch von Familienangehörigen oder Freunden / Посещение родственников или друзей <input type="checkbox"/> Kultur / Культура <input type="checkbox"/> Sport / Спорт <input type="checkbox"/> Offizieller Besuch / Официальная <input type="checkbox"/> Gesundheitliche Gründe / Лечение <input type="checkbox"/> Studium / Учеба <input type="checkbox"/> Durchreise / Транзит <input type="checkbox"/> Flughafen transit / Транзит ч. аэропорт <input type="checkbox"/> Sonstiges (bitte nähere Angaben) / Иная (указать):	
22. Bestimmungsmittgliedstaat(en) / Страна(-ы) назначения GERMANY	23. Mitgliedstaat der ersten Einreise / Страна первого въезда GERMANY

<p>*33. Die Reisekosten und die Lebenshaltungskosten während des Aufenthalts des Antragstellers werden getragen / Расходы заявителя на проезд и во время пребывания оплачивает:</p>	
<p><input checked="" type="checkbox"/> durch den Antragsteller selbst / сам заявитель</p> <p>Mittel zur Bestreitung des Lebensunterhalts / Средства:</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Bargeld / Наличные деньги</p> <p><input type="checkbox"/> Reiseschecks / Дорожные чеки</p> <p><input type="checkbox"/> Kreditkarte/ Кредитная карточка</p> <p><input type="checkbox"/> Im Voraus bezahlte Unterkunft / Предоплачено место проживания</p> <p><input type="checkbox"/> Im Voraus bezahlte Beförderung / Предоплачен транспорт</p>	<p><input type="checkbox"/> durch andere (Gastgeber, Unternehmen, Organisation), bitte nähere Angaben sponsor (приглашающее лицо, компания, организация), указать</p> <p>... <input type="checkbox"/> siehe Feld 31 oder 32 / упомянутые в пунктах 31 или 32</p> <p>... <input type="checkbox"/> von sonstiger Stelle (bitte nähere Angaben) / иные (указать)</p> <p>Mittel zur Bestreitung des Lebensunterhalts / Средства на проживание:</p> <p><input type="checkbox"/> Bargeld / Наличные деньги</p> <p><input type="checkbox"/> Zur Verfügung gestellte Unterkunft / Обеспечивается место проживания</p> <p><input type="checkbox"/> Übernahme sämtlicher Kosten während des Aufenthalts /</p>

