

Министерство образования Республики Беларусь
Учреждение образования «Витебский государственный
университет имени П.М. Машерова»
Кафедра экономической теории

ДОГОВОРНЫЕ ОТНОШЕНИЯ, ИНФОРМАЦИОННАЯ И СТРАХОВАЯ ОБЕСПЕЧЕННОСТЬ ТУРИЗМА

*Методические материалы
к изучению дисциплины
«Организация туризма»*

*Витебск
УО «ВГУ им. П.М. Машерова»
2012*

УДК 338.488(075.8)
ББК 65.433я73
Д59

Печатается по решению научно-методического совета учреждения образования «Витебский государственный университет имени П.М. Машерова». Протокол № 7 от 22.12.2011 г.

Авторы-составители: заведующий кафедрой экономической теории УО «ВГУ им. П.М. Машерова», кандидат экономических наук, доцент **С.В. Шахнович**; старшие преподаватели кафедры экономической теории УО «ВГУ им. П.М. Машерова» **Е.С. Шахнович, А.Б. Козлова**

Под редакцией
заведующего кафедрой экономической теории УО «ВГУ им. П.М. Машерова»,
кандидата экономических наук, доцента *С.В. Шахновича*

Рецензент:
заведующий кафедрой истории Беларуси УО «ВГУ им. П.М. Машерова»,
кандидат исторических наук, доцент *В.В. Акунович*

Д59

Договорные отношения, информационная и страховая обеспеченность туризма :
методические материалы к изучению дисциплины «Организация туризма» / авт.-сост. :
С.В. Шахнович, Е.С. Шахнович, А.Б. Козлова. – Витебск : УО «ВГУ им. П.М. Машерова»,
2012. – 48 с.

Методические материалы предназначены для студентов специальности 1-31 02 01-02 География (НПД). Специализация 1-31 02 01-02 03 География туризма и экскурсионный менеджмент, изучающих дисциплину «Организация туризма», как опорный материал для подготовки к семинарским занятиям и сдаче экзамена. Данное издание может быть полезно всем, кто интересуется проблемами туризма.

УДК 338.488(075.8)
ББК 65.433я73

© УО «ВГУ им. П.М. Машерова», 2012

СОДЕРЖАНИЕ

ПРИМЕРНЫЙ ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН ДИСЦИПЛИНЫ «ОРГАНИЗАЦИЯ ТУРИЗМА»	4
СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРОГРАММЫ	5
ПЛАНЫ СЕМИНАРСКИХ ЗАНЯТИЙ	6
ТЕМА 8. Договорные отношения в туризме и туристские формальности	6
ТЕМА 9. Страхование в туризме	17
ТЕМА 10. Информационные технологии в туризме	32

ПРИМЕРНЫЙ ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

дисциплины «Организация туризма»

Специальность 1-31 02 01-02 03 География (НПД).

Специализация 1-31 02 01-02 03 География туризма и экскурсионный менеджмент

№ п/п	Наименование тем	Количество часов			
		Всего	Лекции	Семинары	СРКП
1.	Тема 1. Сущность туризма и его основные социально-экономические категории	5	2	2	1
2.	Тема 2. Терминология и понятийный аппарат туризма	5	2	2	1
3.	Тема 3. Организация управления туристской деятельностью	5	2	2	1
4.	Тема 4. Организационно-правовые основы деятельности туристского предприятия	5	2	2	1
5.	Тема 5. Организация, формирование, продвижение и реализация туров	5	2	2	1
6.	Тема 6. Организация размещения и питания в туризме	5	2	2	1
7.	Тема 7. Организация транспортного обеспечения туризма и экскурсионной деятельности	5	2	2	1
8.	<i>Тема 8. Договорные отношения в туризме и туристские формальности</i>	5	2	2	1
9.	<i>Тема 9. Страхование в туризме</i>	5	2	2	1
10.	<i>Тема 10. Информационные технологии в туризме</i>	5	2	2	1
11.	Тема 11. Организация международного туризма	4	2	2	
	Итого:	54	22	22	10

СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРОГРАММЫ

Тема 8. Договорные отношения в туризме и туристские формальности

Общая характеристика договора, его сущность и содержание. Требования к составлению договоров.

Договорные отношения между туроператором и турагентом. Договорные отношения между туристским предприятием и потребителями туристских услуг. Договорные отношения между туроператором и поставщиками туристских услуг. Договорные отношения между рецептивными и инициативными туроператорами.

Туристские формальности, их разновидности и необходимость соблюдения. Сущность туристских формальностей. Паспортно-визовые формальности. Таможенные формальности. Санитарные (медицинские) формальности.

Тема 9. Страхование в туризме

Безопасность в туризме. Обеспечение безопасности в туризме на различных уровнях. Общая характеристика страхования. Экономическая сущность страхования и ее функции. Классификация страхования. Обязательное страхование. Добровольное страхование. Виды страхования, применяемые в туризме. Внедоговорная форма страхового обязательства. Договор страхования, страховое свидетельство. Понятия и термины, связанные с формированием страхового фонда. Медицинское страхование. Термины, используемые в международной практике страхования.

Тема 10. Информационные технологии в туризме

Современные направления компьютеризации туристского бизнеса. Информационные технологические уровни взаимодействия с внешними потребителями и клиентами. Сущность внутрикорпоративного уровня. Содержание межкорпоративного уровня. Интерактивные технологии взаимодействия с внешними потребителями и клиентами. Информационные технологии, используемые в работе туристских предприятий. Международные системы бронирования. Система бронирования worldspan. Система бронирования sabre. Интернет/Интернет-технологии в туризме.

ПЛАНЫ СЕМИНАРСКИХ ЗАНЯТИЙ

ТЕМА 8. Договорные отношения в туризме и туристские формальности

Вопросы для обсуждения:

1. Сущность договора, его содержание и требования к составлению.
2. Характеристика основных договорных отношений и их классификация.
3. Туристские формальности, их разновидности и необходимость соблюдения.

Сообщения, доклады, рефераты:

1. Документационное обеспечение управления в туризме.
2. Договор между туристической организацией и туристом как вид договоров возмездного оказания услуг.
3. Признаки услуги как предмета договорного обязательства.
4. Существенные условия договора оказания туристических услуг (ст. 17 Закона Республики Беларусь «О туризме»).

Понятия и категории, обязательные для усвоения:

Договор, контракт, консенсуальный договор, реальный договор, окончательный договор, предварительный договор, возмездный договор, безвозмездный договор, оферта, оферент, акцепт, акцептант, реальный ущерб, упущенная выгода, преамбула, основная часть договора, заключительная часть договора, договор-поручение, договор комиссии, договор купли–продажи, договор между туроператорами, турагентами и потребителями туристских услуг, договор между туроператором и поставщиками туристских услуг, правоспособность, кредитоспособность, дееспособность, соглашение о квоте мест с гарантией заполнения 30–80%, соглашение о квоте мест без гарантии заполнения, соглашение о твердой закупке мест с полной оплатой, соглашение о текущем бронировании, договор с отдельными предприятиями питания, договор между инициативным и рецептивным туроператором по организации пэкидж-тура, договор между инициативным и рецептивным туроператором по организации индивидуального тура, туристские формальности, паспортно-визовые формальности, виза, деловая виза, частная виза, транзитная виза, рабочая виза, туристская виза, консульский сбор, визовая анкета, таможенные формальности, таможенная декларация, таможенный контроль, досмотр багажа, таможенная пошлина, паспортный контроль, валютный контроль, санитарные (медицинские) формальности, сертификат о вакцинации.

Компендиум:

В процессе путешествия турист сталкивается с различного рода формальностями, исполнение которых является обязательным условием при пересечении им государственной границы.

Туристские формальности – обязательные с точки зрения законности и установленного порядка действия по оформлению и совершенствованию туристского путешествия, а также процедуры, связанные с пересечением границы. Формальности в сфере туризма подразделяются на паспортно-визовые, таможенные, санитарные или медицинские правила, валютный контроль и порядок обмена валюты, правила пребывания и передвижения в стране, иммиграционные правила и другие процедуры. Туристское предприятие обязано информировать участников путешествий и потенциальных покупателей о формальностях, связанных с въездом, выездом и пребыванием в стране назначения, туристская компания должна принять все меры к тому, чтобы обеспечить клиентов надлежащим образом оформленной документацией (туристским ваучером, путевкой, медицинской страховкой, проездными документами).

Туристские формальности включают в себя ряд требований и правил, предъявляемых к порядку въезда и пребывания иностранных туристов на территории государств. Установление и определение рамок их действия является исключительным правом этих государств.

Сложные паспортно-визовые формальности и процедуры оформления перемещения иностранных граждан по национальной территории ведут к снижению туристских потоков, а также к ограничению доступа иностранцев к различным достопримечательностям государства, что, в свою очередь, снижает доходы туристских предприятий и ограничивает расходы иностранцев во время их пребывания в данной стране.

Международное сотрудничество и деятельность различных международных организаций в сфере туризма идет по пути упрощения подобных формальностей, направленного на ликвидацию препятствий на пути развития путешествий и международного туризма.

Паспортно-визовые формальности – процедуры, связанные с необходимостью соблюдения лицами, пересекающими государственную границу, установленного паспортно-визового режима, являются одними из наиболее важных, затрагивающих каждого туриста. Установление паспортного или визового режима для иностранных граждан и туристов – это прерогатива национального законодательства страны пребывания.

Как правило, въезд в страну пребывания требует получения визы. *Виза* (лат. *visa*, мн. ч. от *visum* – просмотренное) – это специальное разрешение иностранного правительства на въезд–выезд, проживание или транзитный проезд через его территорию. Визы бывают однора-

зовые и многоразовые; индивидуальные и групповые; студенческие; въездные; транзитные; выездные, шенгенские и др.

Виза на посещение страны выдается на основании приглашения.

Приглашения бывают служебные или деловые (от иностранной организации отечественной организации); частные (от иностранного гражданина); гостевые (от командированного на длительный срок за рубеж гражданина своему соотечественнику); туристские (на поездки в целях отдыха, лечения, краткосрочного обучения, участия в спортивных соревнованиях, бизнес-семинарах).

В зависимости от приглашения выдаются различные виды виз: деловая, частная, транзитная, рабочая, туристская.

Деловая виза (бизнес-виза) выдается при оформлении иностранной организацией (иностранном юридическим лицом) приглашения организации (визополучателю) другого государства на конкретного работника последней с указанием цели и сроков пребывания.

Частная виза выдается при оформлении частным лицом (гражданином иностранного государства) приглашения частному лицу (визополучателю) другого государства. Приглашение оформляется в местном органе власти (в Германии, например, в полицейском управлении).

Транзитная виза предоставляет визополучателю право проезда через третью страну в страну основного пребывания. Она выдается посольством третьей страны на определенное количество дней после получения основной визы.

Рабочая виза предоставляет право работы по найму за рубежом. Для получения такой визы приглашающая сторона (работодатель) заключает контракт с будущим работником, согласовывает все нюансы (условия работы, проживания, страхования) в местной иммиграционной службе и, получив разрешение властей, высылает пакет документов будущему работнику. Последний обращается с этими документами в посольство для получения рабочей визы.

Туристская виза – это отметка в паспорте дипломатическими представительствами иностранных государств, дающая право его владельцу на временный въезд на территорию государства, выдавшего ему визу, с целью туризма и отдыха. Основанием для выдачи туристской визы является согласие принимающей туристской фирмы предоставить туристу обслуживание по согласованному маршруту в подтвержденные сроки.

Срок, на который выдается виза, зависит от приглашения, на основании которого она выдается. При заполнении бланка приглашения принимающая сторона указывает цель посещения, предполагаемый срок пребывания и количество посещений страны. В соответствии с этими данными посольство принимает решение о сроке выдаваемой визы. За ее оформление может взиматься консульский сбор.

Консульский сбор – установленная денежная сумма, получаемая с иностранных лиц консульским учреждением за выдачу визы в предоставляемую им страну. Срок выдачи визы с момента обращения зависит от межгосударственных соглашений и сложившейся практики. Для ее получения необходимо заполнить одну или несколько визовых анкет и приложить к ним фотографии установленного образца.

Визовая анкета – опросный лист, заполняемый лицом, обращающимся в иностранное дипломатическое представительство за получением визы на въезд на территорию данного государства. Количество и содержание вопросов визовой анкеты определяются каждым государством и зависят также от цели поездки и ее продолжительности.

Для туристских групп и деловых поездок в ряде случаев оформляется групповая виза, которая ставится на списке туристов или деловых людей.

Заявление на выдачу визы может быть не принято по техническим причинам, а также в следующих случаях:

- паспорт недействителен в течение 3 месяцев после запланированной поездки;
- в паспорте нет свободных страниц для помещения бланка визы;
- паспорт испорчен или можно обоснованно подозревать, что содержащиеся в нем данные изменены;
- в системе данных зафиксировано запрещение на въезд данного лица;
- проситель визы во время предыдущих пребываний совершил серьезное преступление;
- проситель дал ложные сведения о себе;
- на основании деятельности просителя можно предположить, что он может представлять угрозу общественному порядку и безопасности;
- имеются основания подозревать, что проситель визы будет приобретать средства нечестным путем.

Необходимо отдельно рассмотреть *шенгенское соглашение*. 14 июня 1985 г. в Шенгене (Люксембург) Бельгия, Люксембург, Нидерланды, Франция и ФРГ заключили Соглашение о постепенной отмене контроля на общих границах.

В настоящее время в зону действия шенгенского соглашения входят 15 европейских стран: Австрия, Бельгия, Германия, Греция, Дания, Испания, Исландия, Италия, Люксембург, Нидерланды, Норвегия, Португалия, Финляндия, Франция и Швеция. Два других члена Евросоюза – Великобритания и Ирландия – не участвуют в шенгенском сотрудничестве, хотя, согласно подписанному ими протоколу к Амстердамскому договору, могут подключиться к нему в любое время.

В период с 1995 по 1999 г. был осуществлен переход к единой визовой политике и практике государств – участников шенгенских договоров, которые были введены в действие 26 марта 1995 г. С этого момента был отменен пограничный контроль на внутренних границах государств-участников, усилился контроль на внешних границах.

Шенгенское соглашение регулирует вопросы въезда и пребывания иностранных граждан на территории стран-участниц на срок до трех месяцев. При выдаче виз применяются общие требования, закрепленные в Совместной консульской инструкции. Предусмотренные инструкцией категории «единых» виз включают визу для транзита через аэропорт; транзитную визу (для следования через шенгенское пространство из одной страны); визу для краткосрочного пребывания на срок, не превышающий 90 дней; многократную визу на срок до 5 лет (при условии пребывания не более 90 дней в течение полугода с момента первого въезда); визу с территориально ограниченной сферой действия; визу, выдаваемую на границе; групповую визу.

Шенгенская виза выдается консульским учреждением страны, представляющей основную цель поездки. Страна-участница применяется единый тариф за выдачу виз. В то же время при выполнении визовых процедур сохраняются незначительные национальные особенности.

В исполнении паспортно-визовых формальностей туристское предприятие принимает непосредственное участие. Иностранные въездные-выездные визы выдаются в строгом соответствии с датами организуемого тура. Сотрудники туристского предприятия обязаны также предупредить всех выезжающих туристов об окончании действия иностранной визы в день завершения туристской поездки. Виза является основным разрешительным документом на посещение другого государства, она лишь подтверждает регистрацию паспорта в консульском учреждении государства, которое предстоит посетить, наличие визы не гарантирует того, что въезд в страну обязательно состоится. *Таможенные формальности* – процедуры, связанные с необходимостью соблюдения лицами, пересекающими государственную границу, правил и условий ввоза и вывоза вещей и товаров.

Осуществление таможенных формальностей возлагается на таможенную службу в пограничных пунктах.

Таможенные формальности для туристов обычно состоят из заполнения таможенной декларации и, при необходимости, досмотра багажа.

Таможенная декларация – письменное заявление, предоставляемое при пресечении государственной границы пассажирами, туристами органам таможенного контроля о провозимых с собой или отдельным грузом вещах и товарах. Таможенная декларация обычно составляется по установленной форме на специальных бланках. Лица,

проходящие таможенный контроль, обязаны заполнить таможенные декларации лично.

Таможенный контроль – совокупность мер, осуществляемых таможенными органами в целях обеспечения соблюдения таможенного законодательства страны. Таможенный контроль производится должностными лицами таможенных органов путем:

- проверки документов и сведений, необходимых для таможенных целей;
- таможенного досмотра товаров и транспортных средств, личного досмотра как исключительной формы таможенного контроля;
- учета товаров и транспортных средств;
- устного опроса физических и должностных лиц;
- проверки системы учета и отчетности и т.п.

Досмотр багажа – проверочный осмотр представителями таможенного контроля содержимого багажа пассажиров, пересекающих государственную границу, а также обложение провозимого багажа установленными таможенными пошлинами.

Таможенная пошлина – денежный сбор, взимаемый государством за товары, пропускаемые через государственную границу под контролем таможенных органов по установленным тарифам.

Единые ставки таможенных платежей представляют собой платежи, подлежащие взиманию с определенной физической единицы измерения, присущей конкретному товару, или выраженную в процентах долю от таможенной стоимости товаров, подлежащую обязательной уплате. Таможенные декларации, заполненные лицами, следующими транзитом, заверяются таможеней в пункте въезда и сдаются указанными лицами таможене в пункте выезда.

Таможенная декларация при утере не возобновляется, а лицо, следующее через границу, лишается права беспрепятственного вывоза за границу имеющихся у него предметов и валюты, перемещение которых через таможенную границу регулируется специальными правилами.

Одновременно с таможенным контролем осуществляется паспортный и валютный контроль.

Паспортный контроль – государственная служба в пограничных въездных и выездных пунктах страны, осуществляющая проверку паспортов и других удостоверений личности у лиц, пересекающих государственную границу, а также наличия у них разрешения (визы) на въезд и выезд.

Валютный контроль – государственная служба в пограничных въездных и выездных пунктах страны, контролирующая в соответствии с национальным валютным законодательством провоз через границу иностранной и национальной валюты лицами, пересекающими государственную границу.

Санитарные (медицинские) формальности – процедуры, связанные с проверкой соблюдения лицами, пересекающими государственную границу, и их животными (если таковые имеются) установленных требований о вакцинации (прививках). Контроль соблюдения этих формальностей осуществляется санитарными службами в пограничных пунктах, используемых для въезда и выезда из страны, и состоит обычно в проверке у туристов и путешественников международного сертификата о вакцинации.

Сертификат о вакцинации – удостоверение, подтверждающее вакцинацию его владельца против некоторых эпидемических заболеваний (чумы, холеры, лихорадки, оспы и т.д.). Сертификат выдается официальными медицинскими органами страны по форме, установленной Всемирной организацией здравоохранения. Он необходим туристам, направляющимся в страну, посещение которой разрешается только при наличии у туриста данного документа.

В заключение необходимо отметить, что туристские формальности являются неотъемлемым элементом международных путешествий, связанных с выездом людей за границу своей национальной территории. Интересы развития международного туризма в различных государствах определяют необходимость разработки национальной политики в этой сфере с учетом максимально возможного «упрощения» туристских формальностей, так как их чрезмерный характер ограничивает туристские потоки и отрицательно сказывается на доходах стран пребывания. Упрощение туристских формальностей стало объектом целого ряда международных соглашений и договоров.

Контрольные вопросы для самопроверки:

1. Перечислите документы, регулирующие деятельность туристских компаний на международном и национальном уровнях.
2. Дайте характеристику основных атрибутов в договоре на туристское обслуживание.
3. Назовите основные виды договоров с поставщиками услуг.
4. Расскажите об особенностях договоров между туроператором и турагентом.
5. Перечислите основные виды заграничных паспортов.
6. Какие страны входят в Шенгенское пространство?
7. Что такое покупные и разрешительные виды?
8. Как получить референс?
9. Перечислите требования, необходимые для аккредитации турфирм при посольстве.
10. Назовите документы, регулирующие взаимоотношения турфирм с партнерами на международном уровне.

11. Назовите договора, заключаемые с гостиничными предприятиями на обслуживание иностранных туристов.

12. Назовите договора, заключаемые с транспортными компаниями на перевозку туристов и организацию международных туристских авиапутешествий.

13. Назовите договора, заключаемые с экскурсионной фирмой, музеем и предприятием питания.

Практическое задание:

1. Составьте словарь основных терминов по теме.
2. Подготовьте презентацию на тему «Основные международные акты, регулирующие туристскую деятельность».
3. Представьте ваши предложения по упрощению туристских формальностей.

Тесты:

Виды виз в туризме:

- Деловая.
- Частная.
- Транзитная.
- Рабочая.
- Туристическая.
- Проездная.

Досмотр багажа – это:

- Процедуры, связанные с необходимостью соблюдения лицами, пересекающими государственную границу, правил и условий ввоза и вывоза вещей и товаров.
- Письменное заявление, предоставляемое при пресечении государственной границы пассажирами, туристами органам таможенного контроля о провозимых с собой или отдельным грузом вещах и товарах.
- Совокупность мер, осуществляемых таможенными органами в целях обеспечения соблюдения таможенного законодательства страны.
- Проверочный осмотр представителями таможенного контроля содержимого багажа пассажиров, пересекающих государственную границу, а также обложение провозимого багажа установленными таможенными пошлинами.
- Денежный сбор, взимаемый государством за товары, пропускаемые через государственную границу под контролем таможенных органов по установленным тарифам.

Отпускной чек – это:

- Типовой документ первичного учета в социальном туризме, дающий гражданину право на получение в рассрочку перечисленных в отпускном чеке льготных услуг по оздоровлению, путешествиям, отдыху, предоставляемых по условиям коллективного договора между работниками и работодателем.
- Типовой документ первичного учета в социальном туризме, дающий гражданину право на получение в рассрочку перечисленных в отпускном чеке услуг по оздоровлению, путешествиям, отдыху.

Паспортно-визовые формальности – это:

- Обязательные с точки зрения законности и установленного порядка действия по оформлению и совершению туристского путешествия, а также процедуры, связанные с пересечением границы.
- Процедуры, связанные с необходимостью соблюдения лицами, пересекающими государственную границу, установленного паспортно-визового режима, являются одними из наиболее важных, затрагивающих каждого туриста.
- Процедуры, связанные с необходимостью соблюдения лицами, пересекающими государственную границу, правил и условий ввоза и вывоза вещей и товаров.
- Процедуры, связанные с проверкой соблюдения лицами, пересекающими государственную границу, и их животными (если таковые имеются) установленных требований о вакцинации (прививках).
- Удостоверение, подтверждающее вакцинацию его владельца против некоторых эпидемических заболеваний.

Санитарные (медицинские) формальности – это:

- Обязательные с точки зрения законности и установленного порядка действия по оформлению и совершению туристского путешествия, а также процедуры, связанные с пересечением границы.
- Процедуры, связанные с необходимостью соблюдения лицами, пересекающими государственную границу, установленного паспортно-визового режима, являются одними из наиболее важных, затрагивающих каждого туриста.
- Процедуры, связанные с необходимостью соблюдения лицами, пересекающими государственную границу, правил и условий ввоза и вывоза вещей и товаров.
- Процедуры, связанные с проверкой соблюдения лицами, пересекающими государственную границу, и их животными (если таковые имеются) установленных требований о вакцинации (прививках).

- Государственная служба в пограничных въездных и выездных пунктах страны, осуществляющая проверку паспортов и других удостоверяющих документов.

Туристские формальности – это:

- Обязательные с точки зрения законности и установленного порядка действия по оформлению и совершению туристского путешествия, а также процедуры, связанные с пересечением границы.
- Процедуры, связанные с необходимостью соблюдения лицами, пересекающими государственную границу, установленного паспортно-визового режима, являются одними из наиболее важных, затрагивающих каждого туриста.
- Процедуры, связанные с необходимостью соблюдения лицами, пересекающими государственную границу, правил и условий ввоза и вывоза вещей и товаров.
- Процедуры, связанные с проверкой соблюдения лицами, пересекающими государственную границу, и их животными (если таковые имеются), установленных требований о вакцинации (прививках) – процедуры, связанные с приобретением туристских принадлежностей.

Таможенный контроль – это:

- Процедуры, связанные с необходимостью соблюдения лицами, пересекающими государственную границу, правил и условий ввоза и вывоза вещей и товаров.
- Письменное заявление, предоставляемое при пресечении государственной границы пассажирами, туристами органам таможенного контроля о провозимых с собой или отдельным грузом вещах и товарах.
- Совокупность мер, осуществляемых таможенными органами в целях обеспечения соблюдения таможенного законодательства страны.
- Проверочный осмотр представителями таможенного контроля содержимого багажа пассажиров, пересекающих государственную границу, а также обложение провозимого багажа установленными таможенными пошлинами.
- Денежный сбор, взимаемый государством за товары, пропускаемые через государственную границу под контролем таможенных органов по установленным тарифам.

Таможенные формальности – это:

- Процедуры, связанные с необходимостью соблюдения лицами, пересекающими государственную границу, правил и условий ввоза и вывоза вещей и товаров.

- Письменное заявление, предоставляемое при пресечении государственной границы пассажирами, туристами органам таможенного контроля о провозимых с собой или отдельным грузом вещах и товарах.
- Совокупность мер, осуществляемых таможенными органами в целях обеспечения соблюдения таможенного законодательства страны.
- Проверочный осмотр представителями таможенного контроля содержимого багажа пассажиров, пересекающих государственную границу, а также обложение провозимого багажа установленными таможенными пошлинами.
- Денежный сбор, взимаемый государством за товары, пропускаемые через государственную границу под контролем таможенных органов по установленным тарифам.

Таможенная пошлина – это:

- Процедуры, связанные с необходимостью соблюдения лицами, пересекающими государственную границу, правил и условий ввоза и вывоза вещей и товаров.
- Письменное заявление, предоставляемое при пресечении государственной границы пассажирами, туристами органам таможенного контроля о провозимых с собой или отдельным грузом вещах и товарах.
- Совокупность мер, осуществляемых таможенными органами в целях обеспечения соблюдения таможенного законодательства страны.
- Проверочный осмотр представителями таможенного контроля содержимого багажа пассажиров, пересекающих государственную границу, а также обложение провозимого багажа установленными таможенными пошлинами.
- Денежный сбор, взимаемый государством за товары, пропускаемые через государственную границу под контролем таможенных органов по установленным тарифам.

Таможенная декларация – это:

- Процедуры, связанные с необходимостью соблюдения лицами, пересекающими государственную границу, правил и условий ввоза и вывоза вещей и товаров.
- Письменное заявление, предоставляемое при пресечении государственной границы пассажирами, туристами органам таможенного контроля о провозимых с собой или отдельным грузом вещах и товарах.
- Совокупность мер, осуществляемых таможенными органами в целях обеспечения соблюдения таможенного законодательства страны.

- Проверочный осмотр представителями таможенного контроля содержимого багажа пассажиров, пересекающих государственную границу, а также обложение провозимого багажа установленными таможенными пошлинами.
- Денежный сбор, взимаемый государством за товары, пропускаемые через государственную границу под контролем таможенных органов по установленным тарифам.

Укажите виды туристских формальностей:

- Паспортные.
- Визовые.
- Валютные.
- Таможенные.
- Медицинские.
- Инвестиционные.

Укажите виды приглашений на посещение страны:

- Служебные.
- Досуговые.
- Частные.
- Туристические.
- Гостевые.

ТЕМА 9. Страхование в туризме

Вопросы для обсуждения:

1. Общая характеристика страхования.
2. Обеспечение безопасности в туризме.
3. Виды страхования, применяемые в туризме.

Сообщения, доклады, рефераты:

1. Необходимость страхования туристов.
2. Виды страхования в туризме.
3. Личное страхование туристов.
4. Имущественное страхование туристов.
5. Страховое дело и его экономическая сущность.
6. Современное законодательство в страховании туристов в РБ.

Понятия и категории, обязательные для усвоения:

Страхование, страхователь, страховщик, страховой агент, страховой брокер, страховой сертификат, страховая сумма, страховая ответственность, содержание страхования, рисковое событие, виды страхования, обязательное страхование, добровольное страхование, договор страхова-

ния, внедоговорная форма страхования, страховое свидетельство (полис), брутто-ставка, нетто-ставка, нагрузка, актуарный расчет, договор имущественного страхования, договор личного страхования, договор страхования ответственности, страховой фонд, страховой взнос, страховой тариф, страховое поле, страховой портфель, страховое возмещение, страховой риск, страховое событие, страховая претензия, страховой ущерб, страховой акт, абандон, аварийный сертификат, аддендум, бордеро, зеленая карта, страховой пул, медицинское страхование, обязательное медицинское страхование, добровольное медицинское страхование, страхование ответственности.

Компендиум:

Страхование – это отношения по защите имущественных интересов физических и юридических лиц при наступлении определенных событий (*страховых случаев*) за счет денежных фондов, формируемых из страховых взносов (*страховой премии*).

Страхование – особый вид экономической деятельности, связанный с перераспределением риска среди участников страхования (*страхователей*) и осуществляемый специализированными организациями (*страховщиками*), аккумуляция страховых взносов, образование страховых резервов и осуществление страховых выплат при нанесении ущерба застрахованным.

Страхование является одним из важнейших элементов системы рыночных отношений. Роль страхования заключается в обеспечении непрерывности, бесперебойности и сбалансированности общественного воспроизводства. Конечными результатами страхования являются: 1) обеспечение социальной и экономической стабильности в обществе за счет полного и своевременного возмещения ущерба; 2) привлечение временно свободных средств страхового фонда к инвестиционной деятельности страховых организаций; 3) достигнутые показатели развития страховых операций на макроэкономическом уровне.

Отношения между страхователем и страховщиком, называемые страховыми, возникают в связи с наличием у страхователя *страхового интереса*, или потребности в обеспечении страховой защиты принадлежащего ему имущества или иных имущественных интересов. Предпосылкой возникновения страховых отношений служит *страховой риск*, при наступлении которого может быть нанесен ущерб имущественным интересам страхователя.

Объектом страхования может быть имущество, а также не противоречащий законодательству имущественный интерес (возможный имущественный вред, связанный со смертью страхователя или ущербом его здоровью, риск гражданской ответственности, ожидаемая прибыль, риск предпринимательской деятельности и др.).

Страхованию присущи следующие специфические *признаки*, характеризующие его как экономическую категорию. Экономическая сущность страхования проявляется в таких *функциях*, как рисковая, предупредительная, сберегательная, контрольная.

Содержание страхования заключается в компенсации ущерба при наступлении неблагоприятных событий. Оказание же помощи при возникновении негативных обстоятельств в страховой системе возможно при наличии определенных условий. Во-первых, рисковое событие должно быть либо случайным, либо закономерным, но происходящим в *неопределенный момент времени*. Во-вторых, в системе страхования защищаются *рисковые события*, как не зависящие от воли человека, так и те, наступление которых можно предотвратить или снизить размер ущерба от них. В-третьих, вероятность наступления рискованных ситуаций *должна осознаваться обществом*, а не одним человеком, что предопределяет заинтересованность в предотвращении ущерба или его уменьшении. В-четвертых, *случайность* – важная особенность страхования, однако это не означает, что любой случай может быть поводом для страхования.

Многообразие подлежащих страхованию объектов, страховых организаций и сфер их деятельности, различие категорий страхователей, объемов страховой ответственности и форм проведения страхования обусловили необходимость *классификации страхования*, т.е. создания систематизированной группировки взаимосвязанных звеньев страховых отношений. Исходя из характера страховых отношений между страховщиком и страхователем и юридического признака страховых операций, страхование может проводиться в обязательной и добровольной форме.

В *обязательном страховании*, инициатором которого выступает государство, не требуется предварительного соглашения между страховщиком и страхователем, но на каждого из участников распространяется принцип обязательности, т.е. страхователь обязан уплатить страховой взнос, а страховщик – выплатить страховое возмещение во всех предусмотренных страховых случаях. Обязательное страхование базируется на ряде принципов: *обязательности сплошного охвата действия страхования, бессрочности страхования, нормирования страхового обеспечения*.

Добровольное страхование проводится в добровольном порядке, т.е. осуществляется на основе договора между страхователем и страховщиком. Добровольное страхование базируется на принципах *добровольного участия и выборочного охвата*.

Договор страхования заключается на основании заявления страхователя в письменной форме путем выдачи страховщиком страхового свидетельства (полиса).

Страховое свидетельство (полис) является документом, подтверждающим факт заключения договора страхования. Для заключения дого-

вора страхования между субъектами страховых отношений должно быть достигнуто соглашение по всем *существенным условиям договора страхования*, которыми признаются: объект страхования; размеры страховой суммы, страховых взносов и сроки их уплаты; перечень страховых случаев; срок страхования, начало и окончание действия страхового договора; в личном страховании – застрахованное лицо. Договор страхования, если в нем не предусмотрено иное, вступает в силу с момента уплаты страховой премии или первого ее взноса. В случае заключения договора страхования *страховщик обязан* ознакомить страхователя с правилами страхования; при наступлении страхового случая произвести страховую выплату в срок, установленный договором или законом.

Страхователь обязан своевременно вносить страховые взносы; при заключении договора сообщать страховщику обо всех известных ему обстоятельствах, имеющих значение для оценки страхового риска; принимать необходимые меры в целях предотвращения и уменьшения ущерба застрахованному имуществу при наступлении страхового случая.

Основные виды договоров страхования: имущественный, личный, ответственности.

Договор страхования *прекращает действие* в случаях:

- истечения его срока;
- исполнения страховщиком обязательств перед страхователем по договору в полном объеме;
- неуплаты страхователем страховых взносов;
- ликвидации страхователя, являющегося юридическим лицом, или смерти страхователя, являющегося физическим лицом;
- ликвидации страховщика в порядке, установленном законодательством;
- принятия судом решения о признании договора недействительным и др.

Основные термины и понятия страхования можно разделить на пять категорий:

- характеризующие основных участников страховых отношений;
- характеризующие общие условия страховой деятельности;
- связанные с формированием страхового фонда;
- связанные с использованием средств страхового фонда;
- чаще других используемые в международной практике страхования.

Термины, характеризующие основных участников страховых отношений: страхователь, страховщик, страховой агент, страховой брокер, застрахованное лицо.

Понятия, характеризующие общие условия страховой деятельности: договор страхования, страховой сертификат (страховое свидетельство, страховой полис), объект страхования, страховая сумма, страховой интерес, страховая ответственность, страховой случай.

Понятия и термины, связанные с формированием страхового фонда: страховой фонд, страховой взнос, страховые резервы, страховой тариф, страховое поле, страховой портфель, страховая претензия, страховой ущерб, страховой акт.

Термины, чаще других используемые в международной практике страхования: абандон – аварийный сертификат, аддендум, бордеро, зеленая карта, страховой пул.

Страхование туристов – это особый вид страхования, обеспечивающий страховую защиту имущественных интересов граждан во время их туристских поездок, путешествий, шоп-туров и др. Оно относится к *рисковым видам страхования*, наиболее характерными чертами которых являются их кратковременность (не более 6 месяцев) и большая степень неопределенности времени наступления страхового случая и величины возможного ущерба.

Страхование в туризме имеет своей целью покрытие ущерба, вызываемого неблагоприятными, заранее предусмотренными событиями, которые возможны в практике туристской деятельности, но не обязательны.

Виды страхования, применяемые в туризме:

Страхование от несчастных случаев	Индивидуальное Страхование детей Коллективное страхование за счет средств юридических лиц и др.
Медицинское страхование	Обязательное страхование пассажиров, выезжающих за рубеж Иностранцев граждан, временно находящихся на территории страны.
Страхование ответственности	Владельцев автотранспортных средств Перевозчиков

Страхование от несчастных случаев является подотраслью личного страхования и предусматривает выплату страхового обеспечения (полностью или частично) в связи с наступлением неблагоприятных явлений — несчастных случаев (или их последствий), связанных с жизнью и здоровьем страхователя (застрахованного). К их числу относятся:

травма, инвалидность, смерть, случайное острое отравление, случайные переломы и др. Страхование от несчастных случаев является в основном краткосрочным, заключается на период до года с единовременной уплатой взносов, проводится в индивидуальной и коллективной формах. Источником уплаты страховых взносов могут быть личные доходы граждан или средства предприятий и организаций.

Страховые отношения между страховщиком и страхователем могут осуществляться на добровольной и обязательной основах.

Преимущественной является *добровольная* форма страхования от несчастных случаев: индивидуальное страхование, страхование детей, коллективное страхование за счет средств юридических лиц и т.д.

На практике проводятся и *обязательные* виды страхования. К ним следует отнести *обязательное страхование пассажиров* от несчастных случаев, поскольку пассажирский транспорт является источником повышенной опасности. Страховым событием является травма, полученная пассажиром, или его смерть в результате несчастного случая, происшедшего в период нахождения в пути.

Медицинское страхование является формой защиты интересов населения в охране здоровья. Его цель – обеспечение гарантий гражданам при возникновении страхового случая в получении медицинской помощи за счет накопленных средств, а также финансирование профилактики заболеваний.

В туризме проводится добровольное медицинское страхование граждан, выезжающих за рубеж; иностранных граждан, временно находящихся на территории страны.

Отправляясь за рубеж, турист чаще всего оказывается в экстремальной ситуации: незнакомая социальная обстановка, другой климат, иной режим питания, изменение химического состава воды, различного рода неожиданности и непредвиденные ситуации влекут за собой опасность для его (туриста) здоровья. Программы *медицинского страхования граждан, выезжающих за рубеж*, имеют целью предупредить подобные риски и справиться с их последствиями.

Страховые организации заключают договоры страхования на время поездки за границу со страхователями, которыми могут выступать как физические лица (вправе заключать договоры страхования в свою пользу и в пользу третьих лиц), так и юридические, заключающие договоры только в пользу третьих лиц («застрахованных»). Следует отметить, что выезжающие за рубеж получают страховой полис без предварительного медицинского освидетельствования застрахованного, что увеличивает риск. В то же время возможны и ограничения. Не заключаются договоры в отношении лиц, страдающих психическими заболеваниями, тяжелыми нервными заболеваниями, инвалидов 1-й и 2-й групп и старше 70 лет.

Договор страхования заключается на основании письменного заявления юридического лица или устного заявления физического лица. Туристические фирмы, агентства заключают договоры страхования в интересах своих клиентов. Страхователь при заключении договора страхования должен сообщить страховщику все известные ему обстоятельства, имеющие существенное значение для определения вероятности наступления страхового случая.

Как правило, турист после заключения договора страхования получает страховой полис (в некоторых случаях к полису прилагается карточка с основными данными полиса), где указаны номер полиса, фамилия и имя туриста, контактные телефоны для связи с представителем компании-ассистанса. При страховании членов одной семьи, выезжающих за рубеж, может выдаваться один полис на семью. При наступлении страхового события турист (руководитель группы, врач службы первой медицинской помощи, сотрудник полиции и т.д.) связывается с представителем компании и информирует ее о случившемся. С этого момента все финансовые вопросы, связанные с оказанием медицинских услуг, подлежат урегулированию представителем страховой компании – компанией медицинского ассистанса. Договор страхования действует только в пределах стран, указанных в страховом полисе. При этом страховая защита не предоставляется на территории той страны, где застрахованный имеет постоянное место жительства или гражданином которой является. Ответственность страховщика начинается только после пересечения застрахованным границы страны постоянного проживания (наличие штампа пограничной службы в паспорте) и прекращается при возвращении из поездки с момента пересечения границы в обратном направлении. Страховыми случаями признаются следующие события, произошедшие в период действия договора страхования:

- расстройство здоровья застрахованного лица в результате несчастного случая или болезни во время поездки за границу;
- смерть застрахованного лица в результате несчастного случая или болезни.

При наступлении страхового случая застрахованный обязан немедленно (до обращения к врачу) обратиться в ближайший сервисный центр международной сети медицинского ассистанса – зарубежного партнера страховщика (адреса и телефоны указаны в полисе) или информировать об этом страховщика и сообщить причину обращения и какого рода помощь необходима. Правилами страхования четко оговариваются расходы, которые при наступлении страхового случая возмещаются страховщиком. К ним относятся:

- *расходы по амбулаторному лечению*, включая расходы на лечебные услуги; диагностические и лабораторные исследования, назначенные врачом по медицинским показаниям; необходимые и назначенные врачом медикаменты, перевязочные средства и средства фиксации;

- *расходы по стационарному лечению*: размещение в больнице, проведение операций, включая оплату необходимых медикаментов, перевязочных средств, до приведения застрахованного в транспортабельное состояние и возможности его медицинской эвакуации в страну постоянного проживания;

- *по транспортировке* специализированным медицинским транспортом в ближайшую больницу или к врачу;

- *по медицинской эвакуации* застрахованного из-за границы к месту его постоянного проживания или до ближайшего к месту проживания медицинского учреждения, включая расходы на сопровождающее лицо;

- *в случае смерти* застрахованного возмещаются затраты по проведению репатриации останков к месту захоронения в стране постоянного проживания, включая подготовительные и транспортные расходы (за исключением расходов на погребение или кремацию).

Медицинское страхование иностранных граждан, временно находящихся на территории страны, обусловлено тем, что ежегодно страны СНГ посещают сотни тысяч туристов, студентов, бизнесменов. Временно пребывая в той или иной стране, определенная часть из них обращается за медицинской помощью. В качестве страхователей (кроме непосредственно иностранцев) могут выступать и граждане страны пребывания, а также юридические лица – ее резиденты, приглашающие зарубежных граждан и заключающие в их пользу договоры обязательного медицинского страхования. Объектом обязательного медицинского страхования является риск причинения вреда жизни или здоровью застрахованного лица, связанный с затратами медучреждений по оказанию ему скорой и неотложной медицинской помощи. Договор обязательного медицинского страхования заключается в письменной форме с выдачей страхового полиса, который заполняется на основании сведений, сообщенных страхователем, и в соответствии с данными паспорта или заменяющего его документа застрахованного лица. При этом страхователь несет ответственность за достоверность предоставленных сведений.

Если же иностранные граждане прибывают в страну в составе делегаций или групп, то договор страхования заключается в пользу каждого прибывающего иностранного гражданина, а страховой полис выдается отдельно каждому застрахованному лицу.

Срок страхования должен соответствовать периоду пребывания иностранного гражданина в посещаемой стране. Законодательством установлен обширный перечень категорий иностранных граждан, которые освобождены от обязательного медицинского страхования. Страховым случаем признается расстройство здоровья застрахованного лица вследствие внезапного заболевания или несчастного случая, наступившего в период действия договора, что потребовало оказания скорой и неотлож-

ной медицинской помощи и повлекло за собой затраты медучреждений. В ряде случаев страховщик имеет право отказать в выплате возмещения.

Следующим видом страхования, применяемым в туризме, является *страхование ответственности*: гражданской ответственности владельцев автотранспортных средств и гражданской ответственности перевозчиков, страхование гражданской ответственности владельцев автотранспорта, так называемая зеленая карта, которая применяется при организации автомобильных туров в европейские государства, и в особенности с использованием личных автомобилей. Страховым случаем при данном виде страхования является возникновение обязанности страхователя возместить потерпевшему вред, причиненный при эксплуатации его транспортного средства.

Возмещение вреда может осуществляться на основе судебных исков и на основании документов, подтверждающих факт страхового случая и право потерпевшего на компенсацию ущерба, а также на основании страхового акта и согласия страховщика, страхователя и потерпевшего с суммой возмещения.

Субъектом страхования гражданской ответственности перевозчика выступают транспортные организации, осуществляющие перевозку и выдающие перевозочный документ. *Объектом страхования* является ответственность перевозчика за вред, причиненный пассажирам, грузовладельцам или иным третьим лицам.

Страхование ответственности перевозчика является достаточно распространенным видом страхования в международной практике и, как правило, проводится специализированными страховщиками. Помимо вышеупомянутых видов страхования, применяемых в туризме, страховые компании оказывают целый комплекс дополнительных страховых услуг, которые могут использоваться при организации поездок как индивидуальных туристов, так и туристских групп. К таким услугам относятся: страхование багажа туристов, автомобиля туриста, качества тура, гражданской ответственности туристской компании и др.

Одним из важнейших элементов организации туризма является обеспечение безопасности жизни и здоровья туристов. Это может быть достигнуто путем:

- разработки и проведения в жизнь норм безопасности для путешествий и туристских пребываний;
- информирования и просвещения общественности;
- создания институциональных рамок для решения проблем, связанных с безопасностью туристов, и, в частности, в экстремальных ситуациях;
- международного сотрудничества на двустороннем, региональном, субрегиональном, межрегиональном и мировом уровнях.

Вопросы обеспечения безопасности в туризме можно рассматривать по следующим направлениям:

- личная безопасность туристов и их имущества, обеспечение которой является важнейшей задачей национального развития туризма и международного сотрудничества;
- безопасность окружающей среды в местах массового пребывания туристов, безопасность туристских объектов;
- безопасность национальных интересов принимающих государств.

Обеспечение безопасности в туризме осуществляется на различных уровнях, включающих в себя: туристские предприятия; администрации туристских центров; местные власти; национальные органы по туризму и центральные власти государств; международные организации и межгосударственные органы. Каждый из этих уровней должен вносить свой вклад в обеспечение безопасности в туризме.

Туристские предприятия, являясь основным элементом системы туризма, обязаны в первую очередь заботиться о безопасности своих клиентов. Для ряда специализированных туров, прежде всего в активном туризме, туристское предприятие обязано обеспечить надлежащий контроль за состоянием здоровья туристов. К таким турам относятся альпинизм, спуски по горным рекам, экстремальный туризм, туристские походы и т.п.

При организации поездок в государства, где существует опасность заболевания эпидемическими болезнями, туристское предприятие должно соблюдать установленный порядок вакцинации (прививок) с выдачей соответствующих медицинских сертификатов. Помимо организационных мероприятий туристское предприятие обязано проинформировать туристов о возможных опасностях в той или иной стране и о порядке действий в случае угрозы их безопасности или сохранности имущества. При организации групповых туров очень часто обеспечивается сопровождение группы представителем туристского предприятия. Его задачи в основном сводятся к обеспечению полноты выполнения предусмотренной программы. Вместе с тем наличие сопровождающего или представителя туристского предприятия в группе должно рассматриваться также с точки зрения соблюдения требований безопасности.

Администрация туристских центров обязана обеспечить в своей деятельности меры безопасности туристов и отдыхающих, находящихся в этих центрах. Деятельность *местных властей* также направлена на обеспечение надлежащей безопасности туристов, находящихся в регионе. *Национальные органы по туризму* различных государств при разработке и осуществлении политики в сфере туризма должны исходить из того, что государство пребывания туристов является гарантом их личной безопасности и сохранности имущества. Еще одним направлением по обеспечению безопасности в туризме на национальном уровне является защита собственных граждан, выезжающих в туристские путешествия за рубеж.

Важную роль в обеспечении безопасности туризма играет охрана окружающей среды, архитектурных и культурно-исторических памятников. Безопасность в туризме как защита национальных интересов принимающих государств затрагивает вопросы не только военной безопасности (наличие зон, закрытых для посещения иностранными гражданами и туристами), но и связанные с сохранением национальной, культурной, религиозной самобытности местного населения.

Страхование туристов – это особый вид страхования, обеспечивающий страховую защиту имущественных интересов граждан во время их туристских поездок, путешествий, шоп-туров и др. Оно относится к рисковому виду страхования, наиболее характерными чертами которых являются их кратковременность (не более 6 месяцев) и большая степень неопределенности времени наступления страхового случая и величины возможного ущерба.

Страхование в туризме имеет своей целью покрытие ущерба, вызываемого неблагоприятными, заранее предусмотренными событиями, которые возможны в практике туристской деятельности, но не обязательны.

Страхование от несчастных случаев является подотраслью личного страхования и предусматривает выплату страхового обеспечения (полностью или частично) в связи с наступлением неблагоприятных явлений – несчастных случаев (или их последствий), связанных с жизнью и здоровьем страхователя (застрахованного). К их числу относятся: травма, инвалидность, смерть, случайное острое отравление, случайные переломы и др.

Контрольные вопросы для самопроверки:

1. Назовите основные источники риска в туризме.
2. Каковы основные направления работ по обеспечению безопасности туристов в путешествии?
3. Чем обусловлены и как предупреждаются специфические факторы риска в туризме?
4. На каких уровнях осуществляется обеспечение безопасности в туризме?
5. Что такое страхование? В чем заключается роль страхования? Какие специфические признаки присущи страхованию?
6. В чем заключается содержание страхования?
7. В каких функциях проявляется экономическая сущность страхования?
8. Каким образом классифицируется страхование?
9. В каких формах может проводиться страхование? Дайте их характеристику.
10. Какой документ подтверждает договор страхования?

11. Каково назначение договора страхования гражданской ответственности турфирмы?

12. Назовите основные и дополнительные виды страхования в туризме.

13. Отправленная на отдых за рубеж вашим туристским предприятием группа туристов неожиданно оказалась в центре военных действий. На каких уровнях и за чей счет должен решаться вопрос об эвакуации данной группы туристов? Рассмотрите все возможные варианты.

14. Что понимается под видом страхования? Назовите существующие виды страхования.

Практическое задание:

1. Чему равен размер финансового обеспечения, отражаемый в договоре страхования ответственности туроператора (узнайте на сайтах белорусских турфирм):

– для туроператоров международного туризма _____

– для туроператоров внутреннего туризма _____

– для туроператоров, осуществляющих деятельность в сфере и внутреннего, и международного туризма _____

2. Найдите в Интернете сайты белорусских страховых компаний и изучите предлагаемые ими виды страхования туристов. Сравните их предложения с теми, что предлагаются зарубежными компаниями.

Тесты:

В европейских странах страхование гражданской ответственности владельцев транспортных средств является:

- Обязательным.
- Добровольным.

В качестве продавцов на страховом рынке выступают:

- Страховые и перестраховочные организации.
- Страхователи, дееспособные физические и юридические лица, заключившие со страховщиками договоры страхования либо являющиеся страхователями в силу закона.

В территориальном аспекте страховые рынки подразделяются на три вида:

- Внутренний.
- Внешний.
- Мировой.
- Локальный.
- Региональный.

В организационно-правовом аспекте страховые рынки подразделяются на:

- Акционерные.
- Корпоративные.

- Взаимные.
- Государственные.
- Смешанные.

В чем состоит главная цель программы «Зеленая планета», которую осуществляет ВСПТ?

- Разработка недорогих и практически выполнимых рекомендаций по обеспечению защиты окружающей среды.
- Распространение информации о защите окружающей среды.
- Разработка недорогих и практически выполнимых рекомендаций по обеспечению защиты окружающей среды и распространению информации о них.

Должны ли быть объектами страхования туристских организаций изменения цен на услуги после заключения контракта, злоупотребления или хищения валютных средств, банкнот, чеков, пластиковых карточек, неплатежеспособность туроператора, контрагентов, неустойчивость валютных курсов, инфляция?

- Да.
- Нет.

В экономике рыночного типа страхование выступает:

- Средством защиты бизнеса.
- Коммерческой деятельностью.
- Нет верного ответа.

«Зеленая карта» – это:

- Обязательное страхование гражданской ответственности автовладельца.
- Система международных договоров об обязательном страховании гражданской ответственности автовладельца.

К важнейшим видам социального страхования туристов следует отнести следующие четыре:

- Медицинское страхование.
- Страхование от потери трудоспособности из-за разных причин (болезнь, несчастный случай, увечье).
- Ритуальное страхование.
- Страхование от непогоды.
- Страхование от неполадок на транспорте.
- Имущественное страхование.

Медицинское страхование на всей территории РБ вне зависимости от постоянного места проживания туриста (путешественника) – это:

- Обязательное страхование.
- Добровольное страхование.

Можно ли утверждать: «Система социального страхования – одна из предпосылок обеспечения эффективности экономической политики государства»?

- Да.
- Нет.

Назовите два принципа организации социального страхования в рыночной экономике:

- Обязательность социального страхования.
- Формирование и использование государственных внебюджетных фондов.
- Сочетание государственного регулирования и рыночного саморегулирования страховой деятельности.

Объектами страхования в туризме являются:

- Туристы.
- Туристские фирмы.
- Нет верного ответа.

Оплата медицинской помощи туристам и возмещение иных имущественных расходов при наступлении страхового случая должны предусматриваться страховым полисом:

- Непосредственно в стране временного пребывания.
- Страной, отправляющей в турпоездку.

Определите виды страхования туристов:

- Медицинское.
- На случай задержки транспорта.
- Ассистанс.
- Жизни и здоровья.
- Имущества.
- На случай плохой погоды во время нахождения туриста на отдыхе (курорте).
- Имущественного риска в шопингтуре.
- Нет верного ответа.

Основная форма обеспечения безопасности туристов в соответствии с законом – это:

- Страхование.
- Регулирование.
- Штрафование.

Особый вид страхования туристов или специалистов, командированных за рубеж, в целях оказания им помощи на месте в технической (ремонт автомобиля), денежной или иной форме – это:

- Акцепт.
- Ассистанс.
- Ави́зо.

Признаки страхования, характеризующие его как экономическую категорию – это:

- Наличие страхового риска.
- Перераспределение ущерба во времени.
- Наличие фонда взаимопомощи.
- Удовлетворение объективной потребности физических и юридических лиц в покрытии возможного ущерба.
- Возвратность страховых платежей, мобилизованных в страховой фонд, в форме страховых возмещений.

Социальное страхование (ОСС, призванное обеспечить туристам равные возможности в получении определенного уровня страховых социальных гарантий: медицинских, оздоровительно-профилактических, рекреационных и др.) – это:

- Обязательное страхование.
- Добровольное страхование.

Социальное страхование финансируется:

- За счет образования негосударственных пенсионных, страховых и других фондов.
- За счет образования государственных пенсионных, страховых и других фондов.
- Нет верного ответа.

Страхование гражданской ответственности автотуристов (автотуристов) – это:

- Обязательное страхование.
- Добровольное страхование.

Страхование ответственности перевозчиков туристов – это...

- Обязательное страхование.
- Добровольное страхование.

Страхование, которое осуществляется на основе членства в обществе взаимного страхования (юридических и физических лиц или договора между страховщиком и страхователем), – это:

- Обязательное страхование.
- Добровольное страхование.

Страхуется ли в туризме расстройство здоровья, связанное с отравлением?

- Да.
- Нет.

Укажите основные функции страхования:

- Рисквая.
- Предупредительная.
- Информационная.
- Сберегательная
- Контрольная.

Укажите принципы добровольного страхования:

- Добровольного участия.
- Выборочного охвата.
- Научности.
- Ограничения срока страхования.
- Уплаты страховых взносов.

Укажите принципы обязательного страхования:

- Сплошного охвата.
- Действия страхования.
- Информированности.
- Бессрочности страхования.
- Нормирования страхового обеспечения.

Укажите три наиболее характерные черты страхования в туризме:

- Кратковременность.
- Долговременность.
- Большая степень неопределенности времени наступления страхового случая.
- Точность времени наступления страхового случая.
- Большая степень неопределенности величины возможного ущерба.
- Определенность величины возможного ущерба.

Укажите четыре вида страхового обеспечения:

- Оплата медицинских расходов.
- Пособие по временной нетрудоспособности.
- Пособие по уходу за ребенком.
- Оплата путевок на санаторно-курортное лечение и др.
- Оплата турпутевок.
- Оплата проезда на лечение.

Чем удостоверяется факт заключения договора между страховщиком и страхующимся?

- Выдачей страхового полиса.
- Выдачей страховой премии.
- Выдачей страхового акта.

ТЕМА 10. Информационные технологии в туризме

Вопросы для обсуждения:

1. Современные направления компьютеризации туристского бизнеса.
2. Информационные технологии, используемые в работе туристских предприятий.
3. Интернет-технологии в туризме.

Сообщения, доклады, рефераты:

1. Новые информационные технологии в туризме.
2. Современные информационные технологии.
3. Роль информационных услуг в становлении и развитии туристской индустрии.

Понятия и категории, обязательные для усвоения:

Внутрикорпоративный уровень использования информационных технологий, межкорпоративный уровень использования информационных технологий, интерактивный уровень использования информационных технологий, концентратор, коммутатор, маршрутизатор, устройства мультимедиа, устройства виртуальной реальности, система бронирования **Amadeus**, система бронирования **worldspan**, система бронирования **sabre**, интернет-технология, туристские сайты и порталы.

Компендиум:

Информационные технологии занимают чрезвычайно важное место в процессе функционирования любого туристского предприятия. Помимо решения традиционных задач автоматизации офиса, общих практически для всех типов предприятий (использование локальных сетей, мультимедийных технологий, организация электронного документооборота и др.), возможно применение средств, специфичных именно для сферы туризма, например, международных систем бронирования билетов и резервирования номеров в отелях.

Если попытаться структурно описать схему использования современных информационных технологий на туристическом предприятии, можно выделить следующие *три уровня: внутрикорпоративный; межкорпоративный; интерактивные технологии взаимодействия с внешними потребителями и клиентами.*

К *внутрикорпоративному* уровню следует отнести использование информационных технологий для автоматизации отдельных рабочих мест (разработка и внедрение АРМ), а также деятельности основных структурных подразделений туристского предприятия (например, бухгалтерии, отдела маркетинга и т.д.). Высшей степенью автоматизации обработки информации на этом уровне можно считать *создание корпоративной информационной системы*, позволяющей осуществлять эффективный обмен данными между всеми структурными подразделениями предприятия.

На *межкорпоративном* уровне осуществляются различные формы взаимосвязи между предприятиями: например, создание экстрасетей (объединение корпоративных информационных систем нескольких предприятий с возможностью использования такой совместной сети всеми пользователями каждого предприятия). Сюда же можно отнести элек-

тронную коммерцию Business-To-Business, а также организацию виртуальных предприятий. Использование подобных технологий позволяет существенно сократить управленческие и вспомогательные штаты на предприятиях, ускорить процесс формирования туров, оптимально решить задачи управления финансовыми потоками, использовать новые перспективные каналы дистрибуции товаров и услуг.

Интерактивные технологии взаимодействия с внешними потребителями и клиентами позволяют проводить исследование рынка и потребительских предпочтений (интернет-маркетинг), продвижение товара, услуг или брэнда на рынке (интернет-реклама), непосредственную реализацию товаров или услуг конечному потребителю, послепродажную информационную поддержку клиента. Характерной особенностью данного вида информационных технологий является широта охватываемой аудитории, изначальная ориентированность на максимальное количество потенциальных клиентов.

Необходимо заметить, что рассмотренные уровни достаточно условны.

Важнейшую роль при внедрении информационных технологий на туристском предприятии играют *интернет/интранет-технологии*. Применение информационных технологий ориентировано в первую очередь на *автоматизацию профессионального труда* конкретных специалистов. Можно предложить следующий подход к классификации технических средств, используемых в современном офисе туристского предприятия: компьютеры; сетевое оборудование; средства коммуникации; устройства ввода–вывода информации; устройства хранения информации; устройства мультимедиа и виртуальной реальности; оргтехника; дополнительные средства.

Сотрудниками туристских предприятий могут использоваться следующие *классы компьютеров*:

- *карманные*, имеющие небольшие размеры и оснащенные жидкокристаллическим дисплеем, средствами подключения к стационарным компьютерам (порты и (или) сетевые карты), встроенным модемом и разъемом для подключения мобильного телефона. Основное назначение подобных компьютеров – обеспечить владельцу возможность в любой момент воспользоваться компьютерными коммуникационными технологиями: получить либо отправить электронную почту, просмотреть биржевые котировки, связаться с офисом своего предприятия, оформить несложный документ. Основные категории пользователей – руководители различного уровня, предприниматели;

- *портативные компьютеры (ноутбуки)*, по размерам значительно превышающие карманные (они скорее напоминают дипломат либо папку), а по функциональным возможностям не уступающие настольным

моделям. Элементная база, используемая при производстве ноутбуков, практически аналогична элементной базе стационарных персональных компьютеров, но все основные устройства (процессор, материнская плата, жесткий диск, модем и т.п.) имеют меньшие габариты (и, соответственно, более высокую стоимость). Ноутбуки оснащаются жидкокристаллическими мониторами, современными устройствами хранения информации (CD-ROM, DVD-привод и т.п.), модемами, портами для подключения внешних устройств, сетевыми картами, средствами мультимедиа (звуковой картой, микрофоном, акустическими системами), вместо мыши обычно устанавливается трекбол или иной манипулятор. Программное обеспечение — стандартное, не отличающееся от ПО для стационарных систем. Пользователями подобных систем являются лица, кому компьютер постоянно необходим «под рукой», кто часто бывает в разъездах и командировках, кто регулярно использует современные коммуникационные технологии и электронные средства проведения презентаций;

- *персональные компьютеры (ПК)*, наиболее распространенные и популярные в своем настольном варианте. Такие компьютеры используются в студенческих аудиториях, в офисах предприятий, в качестве домашних систем. На рынке представлен широчайший спектр моделей компьютеров, отличающихся по их функциональным возможностям и стоимости.

Непосредственно к ПК примыкают так называемые *рабочие станции*. Большие компьютеры (мэйнфреймы) обычно используются в тех случаях, когда необходимо добиться высоких производительности и скорости работы информационной системы при большом объеме обрабатываемой информации. Такие компьютеры могут применяться в качестве центральных элементов крупных корпоративных сетей, обслуживать в качестве сервера большое количество терминалов или клиентов.

Сетевое оборудование предназначено для организации и поддержания в рабочем состоянии компьютерных сетей и включает концентраторы, коммутаторы и маршрутизаторы.

Концентратор обычно используется в локальных компьютерных сетях с радиальной топологией и предназначен для распознавания конфликтов между элементами сети и их ликвидации, а также для синхронизации информационных потоков внутри сети.

Коммутатор – аппаратное средство, обеспечивающее прием, контроль поступления и направление информационных пакетов.

Маршрутизатор предназначен для организации взаимосвязи между несколькими локальными сетями, объединения их в сети более высокого уровня, распределения потоков информации между сегментами сетей.

Средства коммуникации призваны обеспечивать связь с «внешним миром», передачу деловой информации в возможно более короткие сроки. К таким средствам можно отнести телефонные и факси-

мильные аппараты, телефонные станции (мини-АТС), пейджеры, транкинговые системы связи, модемы, спутниковые системы связи (например, комплекты DirecPC).

Устройства ввода-вывода информации. Для автоматизированного ввода информации с бумажных носителей в компьютерные системы помимо традиционной клавиатуры применяются *сканеры* (цветные и монохромные) различной конструкции. Важной характеристикой сканера является его разрешающая способность.

Устройства хранения информации предназначены для размещения данных в электронной форме на магнитных либо оптических носителях.

Стриммеры – устройства для записи информации на магнитной ленте. *Устройства для записи (чтения–записи) компакт-дисков (CD-R, CD-RW)* позволяют производить ее на специальных матрицах. *Магнитооптические диски* представляют собой магнитные диски, чтение и запись информации производятся при помощи лазера.

Мультимедиа-технологии обеспечивают комплексное (в нескольких видах одновременно) представление информации. За счет их применения процесс взаимосвязи пользователя с компьютером упрощается, приближается к естественному. В качестве примера реализации подобных технологий можно привести фильм с субтитрами: видеоряд (визуальное представление информации) + звуковая дорожка (аудиоинформация) + субтитры (текстовое представление информации). Среди *устройств мультимедиа* можно назвать звуковые карты, акустические системы, приводы CD-ROM, микрофоны и т.п.

Устройства виртуальной реальности позволяют еще больше приблизить интерфейс «компьютер–пользователь» к естественному, добавить к нему осязательные и стереовизуальные эффекты. К таким устройствам относятся специальные шлемы, перчатки, костюмы.

К *оргтехнике* помимо описанных выше телефонов и факсимильных аппаратов относят множительно-копировальные устройства, предназначенные для получения копий с информации, представленной на бумажных носителях.

К *дополнительным устройствам* можно отнести:

- *сетевые фильтры*, предназначенные для сглаживания скачков напряжения в сетях электропитания (из-за чего сложная радиоэлектронная аппаратура обычно выходит из строя);
- *блоки бесперебойного питания*, обеспечивающие поддержание компьютерных систем в рабочем состоянии в течение определенного времени после исчезновения напряжения в электросети;
- *биометрические устройства*, позволяющие осуществлять идентификацию пользователя перед началом работы с системой (например, по отпечатку пальца либо изображению глазной сетчатки).

Важнейшим классом ПО, определяющим возможности и принципы дальнейшего построения информационной системы туристского предприятия, является *системное программное обеспечение* и, в частности, операционная система (ОС). Под *операционной системой* понимают комплекс программ, предназначенных для управления всеми устройствами компьютера и организации взаимосвязи (интерфейса) между компьютером и пользователем. Кроме ОС могут использоваться следующие *сервисные пакеты*:

- *программы технического обслуживания компьютера*, например, для выявления на жестком диске участков, непригодных для записи информации (Disk Doctor из пакета Norton Utilities);

- *программы оболочки*, упрощающие процесс взаимосвязи пользователя с компьютером, например, DOS Navigator, Norton Commander, Windows Commander и др. Использование современных операционных систем с удобным графическим интерфейсом, таких, как Windows 98 или Windows NT, практически снимает необходимость устанавливать подобное программное обеспечение;

- *антивирусные программы*, предназначенные для предохранения информационных систем от заражения компьютерными вирусами и борьбы с ними (например, Doctor Web, Norton Antivirus, Вирус-Блокада и т.п.);

- *программы-архиваторы*, предназначенные для сжатия информации, хранимой на магнитных носителях с целью экономии места (например, WinZip, RAR, ARJ и т.п.).

Следующей важнейшей категорией программного обеспечения является *прикладное ПО*. *Прикладное программное обеспечение* предназначено для эффективного решения задач пользователя. Выделяют прикладное ПО *общего и специального назначения*.

Для более крупных предприятий, где недостаточно возможностей, предоставляемых рассмотренным пакетом, фирма Microsoft предлагает систему *Back Office*, включающую следующие компоненты:

- сетевую операционную систему Windows NT Server;
- мощное средство управления базами данных Microsoft SQL Server;

- сервер для организации работы с Интернетом – Internet Information Server;

- сервер электронной почты и новостей – Microsoft Exchange Server;

- средство для администрирования доступа к Интернету – Microsoft Proxy Server;

- средство администрирования компьютерной системы – System Management Server.

При организации системы обмена информацией целесообразно использовать концепцию электронного документооборота. Для решения подобных задач используются так называемые *системы управления документооборотом* (Document Management Systems – DMS). Их функции:

- организация хранения документов (распределение информации и система ссылок или централизованная БД);
- поиск по атрибутам и (или) на основе содержимого;
- контроль за использованием документов (с возможностью блокировки);
- разграничение полномочий пользователей по доступу;
- связывание документов;
- поддержка сложных составных документов;
- создание документов средствами самой системы или внешних приложений;
- автоматическое обновление связанных документов;
- управление внедренными в документ мультимедиа-элементами.

Помимо подобных базовых компонентов в офисе могут использоваться:

- системы управления базами данных (СУБД) – комплексы программных и языковых средств, предназначенные для создания, ведения и использования баз данных;
- средства автоматизированного ввода информации и распознавания образов, такие, как Fine Reader. Обеспечивают обработку и преобразование информации, введенной при помощи сканера;
- системы компьютерного перевода, позволяющие автоматически осуществлять перевод текстов на различные языки: Stylus, Prompt;
- программы поддержки факсимильной связи, например Win-Fax, позволяющие использовать факс-модемы для отправки и приема факсимильных сообщений;
- средства обработки графических изображений (CorelDRAW, Adobe Photoshop и др.), позволяющие работать с графической информацией, например, при подготовке рекламных материалов, разработке печатной продукции;
- средства Web-дизайна, используемые при подготовке информации, предназначенной для размещения в Интернете. Фирма Microsoft предлагает для этих целей редактор FrontPage;
- издательские системы, например Ventura Publisher или QuarkXPress, предназначенные для компьютерной верстки журналов, рекламных буклетов и других печатных материалов;
- автоматизированные системы бухгалтерского учета, позволяющие эффективнее осуществлять этот род деятельности: 1С Бух-

галтерия, Бухкомплекс, БЭСТ, Анжелика, Парус и многие другие;

- автоматизированные системы торговли и складского учета (1С Торговля и Склад, БЭСТ), необходимые для организации торговой деятельности в рамках туристского предприятия;

- программное обеспечение автоматизации маркетинговых исследований, позволяющее при помощи программно реализованных математических и статистических методов и алгоритмов эффективно решать возникающие задачи в сфере исследования рынка, например, программа Project Expert;

- комплексные автоматизированные системы управления предприятием (1С Предприятие, Галактика), позволяющие разрешить сразу несколько задач в рамках одного программного комплекса;

- программное обеспечение деятельности в сфере организации туризма, являющееся, несомненно, одним из важнейших компонентов именно для туристской фирмы.

В качестве примеров программного обеспечения для предприятий сферы туризма можно привести «Само-тур», «TurWin», «Турботур», «Туристский офис», «Travel Office 2000», «МастерТур» и др. Более подробно с информацией об этих пакетах можно ознакомиться в специальной литературе.

Одним из наиболее перспективных направлений внедрения информационных технологий на предприятиях и в организациях являются компьютерные сети. *Компьютерная сеть* – совокупность компьютеров, связанных между собой каналами передачи информации. Передача информации осуществляется на базе так называемых сетевых протоколов. *Сетевой протокол* – это набор правил, который полностью определяет все параметры обмена данными между компьютерами (от скорости передачи данных до методов адресации при транспортировке отдельных сообщений). Протоколы задают способы передачи сообщений и обработки ошибок в сети, а также позволяют разрабатывать стандарты, не привязанные к конкретной аппаратной платформе.

Корпоративные компьютерные сети функционируют в рамках отдельных предприятий и организаций. Чаще всего в качестве корпоративных сетей выступают локальные компьютерные сети предприятий.

Под *локальной компьютерной сетью (LAN – Local Area Network)* понимают компьютерную сеть, территориально расположенную на ограниченном участке местности (в одном или нескольких зданиях) и объединяющую небольшое количество компьютеров (обычно до нескольких десятков). Локальная компьютерная сеть может иметь *шинную, звездообразную или кольцевую* топологию. Различают однородные (гомогенные) и неоднородные (гетерогенные) компьютерные сети. При создании на предприятии компьютерной сети корпоративного масштаба используются технические, программные, информационные и организационные средства.

Прежде чем говорить о специфике использования Интернет/интранет-технологий на предприятиях туризма, необходимо кратко пояснить некоторые основные понятия. Первое из них – сеть Интернет. Одним из первых относительно строгое определение *Интернета* с технической точки зрения дал John S. Quarterman в книге «The Matrix: Computer Networks and Conferencing Systems Worldwide» (Digital Press, 1990): «Интернет – метасеть, состоящая из многих сетей, которые работают согласно протоколам семейства TCP/IP... объединены через шлюзы, используют единое адресное пространство и пространство имен». Протокол IP отвечает за адресацию сетевых узлов, а протокол TCP обеспечивает доставку сообщений по нужному адресу (т.е. контролирует установление надежного соединения между двумя машинами, выбирает оптимальный размер пакета передаваемых данных и осуществляет повторную пересылку информации в случае сбоя).

Уникальные номера, которые применяются для идентификации компьютеров в Интернете, называются *IP-адресами*. При попытке пользователя установить связь с каким-либо абонентом сети Интернет его компьютер обращается к так называемому серверу имен своего домена – компьютеру, отвечающему за распределение имен внутри этого домена, тот, в случае необходимости (при отсутствии информации о требуемом доменном имени), – к серверу имен следующего вышестоящего домена, и так до тех пор, пока не будет получен окончательный IP-адрес требуемого хоста. IP-адрес всегда является первичным, все компьютеры работают только с этой системой адресации. Когда пользователь указывает конкретный компьютер с помощью доменного имени, сервер имен, отвечающий за соответствующую область адресов (домен), переводит это имя в IP-адрес. Таким образом, можно сделать вывод, что DNS представляет собой распределенную базу данных, размещенную на множестве компьютеров – серверов доменной системы имен.

Каждый объект в Интернете имеет свой уникальный идентификатор – *универсальный указатель ресурса, URL (Uniform Resource Locator)*. URL включает в себя метод доступа к ресурсу (http, gopher, ftp и др.), сетевой адрес ресурса (имя хоста и домена), полный путь к файлу на сервере, иногда может использоваться номер порта (дополнительный параметр, о необходимости указания которого пользователю обычно сообщает администратор сети или провайдер).

Сеть *интранет* можно определить как реализацию служб, аналогичных службам Интернета, но на базе локальной сети и для обмена информацией между пользователями внутри этой сети. К достоинствам корпоративной интранет-сети можно отнести:

- сравнительно низкие затраты на ее организацию и обслуживание;

- возможность реализации на различной технической базе, в том числе и неоднородной;
- упрощение доступа к различной информации для широкого круга сотрудников;
- ускорение доступа к удаленным подразделениям;
- возможность разграничения доступа к информации для различных групп пользователей;
- единообразии пользовательского интерфейса;
- снижение временных затрат на установку и настройку программного обеспечения;
- возможность совместного использования информационных ресурсов системы и программного обеспечения;
- возможность немедленной интеграции с другими сетями (на базе TCP/IP-протокола);
- готовность к подключению к Интернету;
- снижение затрат на лицензирование ПО и сопровождающую документацию;
- ускорение процесса создания документов (с одновременным снижением стоимости их разработки);
- простоту организации электронных архивов;
- возможность использования мультимедиа-технологий при организации взаимодействия между пользователями в составе сети (теле- и видеоконференции, селекторные совещания и пр.).

Доступ к сети Интернет предоставляется так называемыми провайдерами интернет-услуг (ISP, Internet Service Provider). Чтобы получить доступ к Интернету, достаточно подключить свой компьютер к компьютеру провайдера. Перечислим основные возможности, которые дает туристскому предприятию подключение к Интернету:

- организация виртуального офиса;
- продажа своих услуг в режиме онлайн;
- быстрый и удобный доступ к различным справочным материалам (каталогам, справочникам, энциклопедиям и др.);
- работа с клиентами из территориально отдаленных регионов;
- доступ к удобной и дешевой системе коммуникаций (электронная почта, цифровая телефонная связь, видеотелефон и т.д.);
- бронирование номеров в отелях и билетов при помощи Интернета;
- реализация эффективной рекламы;
- проведение маркетинговых исследований в сети;
- участие в электронных ярмарках, выставках, биржах, аукционах и др.;
- безналичные дистанционные взаиморасчеты;

- работа в оперативном режиме 24 часа в сутки, 365 дней в году и др.;
- использование электронных баз данных с информацией по странам и направлениям, получение оперативного прогноза погоды в различных странах мира, расписания движения различных видов транспорта;

- получение оперативной информации по тарифам и ценам для отелей, ресторанов, различных перевозчиков и другим туристским услугам;

- поиск партнеров;

- анализ эффективности принятой рекламной стратегии и др.

Основными областями применения возможностей Интернета для рядового потребителя туристского продукта являются следующие:

- пользование услугами любого туристического, в том числе и территориально удаленного предприятия, представляющего страну, в которую хотел бы направиться клиент;

- ознакомление с предложениями большинства туристских фирм, не выходя из дома;

- просмотр расписания движения различных транспортных средств, расценок на билеты, планирование своего маршрута;

- бронирование билетов на транспортные средства;

- выбор отеля в нужной стране, заблаговременное бронирование номера;

- приобретение необходимого товара;

- заказ экскурсии либо сопровождения;

- оплата товаров и услуг;

- ознакомление с информацией о странах, прогнозом погоды для любой точки земного шара;

- использование поисковых механизмов сети Интернет;

- использование электронной почты.

В Интернете представлены различные сайты, имеющие отношение к сфере туризма. Можно предложить следующую их классификацию:

- поисковые системы и порталы общего назначения с разделами, посвященными туризму;

- специальные туристские сайты и порталы;

- сайты туроператоров;

- сайты турагентов;

- сайты региональных туристских организаций;

- глобальные системы бронирования;

- сайты транспортных компаний;

- сайты объектов размещения;

- личные страницы.

Сайты туроператоров могут также иметь подсистемы для взаимодействия с турагентами.

Создав корпоративный сайт, предприятие должно решить вопрос хостинга (размещения сайта на одном из серверов сети Интернет). Крупные предприятия могут иметь собственный сервер. Существуют туристские предприятия, осуществляющие свою деятельность исключительно в Интернете. Крупнейшим из них является Expedia (www.expedia.com).

Сайты региональных туристских организаций осуществляют информационную поддержку въездного туризма для отдельных государств либо территорий.

Ресурсы *сайтов глобальных систем бронирования* предоставляют услуги как туристским предприятиям, так и отдельным пользователям. К числу основных международных систем бронирования относятся Sabre, Galileo, Amadeus и Worldspan. Система бронирования **Amadeus** – одна из самых популярных в мире и, безусловно, лидер на европейском рынке. Головной офис Amadeus находится в Мадриде. Он является центром коммуникаций и определяет общую маркетинговую стратегию, корпоративные и финансовые направления. Центр развития продуктов находится в Ницце (Франция). Направлениями его деятельности являются развитие и маркетинг продуктов, поддержка клиентов и обслуживание базы данных. Главный компьютер, который по некоторым оценкам является самым мощным из используемых не в военных целях компьютером в Европе, находится в Эрдинге (Германия). Это самый крупный частный центр баз данных, где совершается более 2500 транзакций в секунду.

Туристские агентства России пользуются системой Amadeus с 1991 г. В Республике Беларусь терминалы этой системы появились немного позднее. Amadeus предлагает самый обширный и полный спектр услуг в сфере путешествий и туризма, а также предоставляет полный инструментарий управления, доступный из любого места.

Amadeus Air – это система, обеспечивающая доступ в режиме реального времени к расписаниям полетов огромного количества авиакомпаний, гарантирующая совершенно точную, до последней минуты скорректированную информацию о рейсах до любого пункта назначения, стыковках рейсов и наличии свободных мест.

Amadeus Fare Quote – крупнейшая и тем не менее простая в использовании база данных по тарифам авиалиний. Вся нужная информация доступна с помощью одного запроса, поэтому нет необходимости просматривать на дисплее результаты дополнительных запросов. Имеется механизм быстрого и простого получения комбинированных цен для сложных маршрутов с учетом возможных скидок.

Amadeus Hotels предлагает точную информацию о размещении более чем в 51 тысяче отелей и гостиниц во всем мире. Дополни-

но эта система предоставляет сведения о местонахождении гостиницы, наличии в ней свободных мест, дополнительных услугах и специальных расценках.

Amadeus Cars реализует возможность бронирования автомобилей в режиме реального времени в основных компаниях, проката в тысячах населенных пунктов многих стран мира. Можно получить информацию о специальных расценках и предложениях, квотах и тарифах в местной валюте.

При работе с клиентами эта система позволяет осуществлять автоматизацию следующего набора операций:

- получение и сохранение данных о клиенте («профиль заказчика»), таких как номера контактных телефонов, паспортные данные и пожелания по поводу предстоящего путешествия;
- автоматизированное формирование билетов и других документов для путешествия;
- немедленная выписка счета с учетом маршрута поездки;
- автоматизированные записи, электронным путем связывающие фирму с выбранной банковской системой.

Amadeus предлагает также систему для самостоятельного бронирования и формирования тура через Интернет (www.amadeus.net).

Система бронирования **Worldspan**. Считается самой динамично развивающейся компьютерной системой бронирования в мире. Условия пользования стационарной версией *Worldspan* очень схожи с принципами работы *Amadeus*.

Система бронирования **Sabre** (www.sabre.com) максимальное распространение получила на территории государств Северной Америки.

Сайты транспортных компаний предоставляют данные о расписании движения транспортных средств, стоимости билетов и наличии свободных мест.

К *сайтам объектов размещения* относятся в первую очередь сайты гостиниц и отелей. Существуют также ресурсы, посвященные исключительно бронированию гостиниц и отелей, содержащие базы данных как по отдельным регионам, так и по всем регионам мира.

Личные страницы могут быть созданы любым пользователем сети Интернет и содержать размещенную автором информацию о странах, маршрутах, отзывы о работе туристских фирм, рекомендации путешественникам и любые другие данные. Возможна поддержка списков рассылки, телеконференций, чатов. Могут предоставляться и какие-либо платные услуги. Можно настоятельно рекомендовать туристским фирмам активно работать над созданием и «раскруткой» своих Web-сайтов, интенсивнее использовать возможности Интернета для маркетинговой деятельности, рекламы своей продукции, поиска

новых партнеров. В первую очередь следует отметить чрезвычайно широкие возможности для *продажи туров в режиме онлайн*.

Контрольные вопросы для самопроверки:

1. Опишите схему использования современных информационных технологий на туристическом предприятии.
2. Назовите три уровня использования современных информационных технологий на туристическом предприятии.
3. Что относится к внутрикорпоративному уровню современных информационных технологий на туристическом предприятии?
4. Какие формы взаимосвязи между предприятиями осуществляются на межкорпоративном уровне?
5. Какие возможности предоставляют интерактивные технологии взаимодействия с внешними потребителями и клиентами?
6. На что ориентировано применение Интернет/интранет-технологий в туризме?
7. Какие классы компьютеров могут использоваться сотрудниками туристских предприятий?
8. Для чего предназначено сетевое оборудование и что оно включает?
9. Какие возможности предоставляют мультимедиа-технологии?
10. Какое оборудование относится к оргтехнике?
11. Что является важнейшим классом ПО, определяющим возможности и принципы дальнейшего построения информационной системы туристского предприятия?
12. Что такое «операционная система», для чего она предназначена?
13. Назовите основные сервисные пакеты программного обеспечения.
14. Для чего предназначено прикладное программное обеспечение?
15. Какие вам известны виды прикладного программного обеспечения?
16. Назовите функции системы управления документооборотом.
17. Приведите примеры программного обеспечения для предприятий сферы туризма.
18. Что является одним из наиболее перспективных направлений внедрения информационных технологий на предприятиях и в организациях туризма?
19. Что такое «компьютерная сеть»? На базе чего здесь осуществляется передача информации?
20. Охарактеризуйте корпоративные компьютерные сети.

21. Охарактеризуйте локальную компьютерную сеть.
22. Какова специфика использования Интернет/интранет-технологий на предприятиях туризма?
23. Как можно охарактеризовать сеть интранет?
24. Назовите достоинства корпоративной интранет-сети .
25. Перечислите основные возможности, которые дает туристскому предприятию подключение к Интернету.
26. Склассифицируйте различные категории сайтов, имеющих отношение к сфере туризма.
27. Что значит «решить вопрос хостинга»?
28. Какие вам известны сайты глобальных систем бронирования?
29. Охарактеризуйте международную систему бронирования Amadeus.

Практическое задание:

1. Составьте словарь основных терминов по теме.
2. Подготовьте презентацию на тему «Сайты глобальных систем бронирования».
3. Склассифицируйте различные категории сайтов, имеющих отношение к сфере туризма, и представьте в виде таблицы.
4. Найдите в Интернете адреса продажи туров в режиме онлайн. Подготовьте презентацию.

Тесты:

Компьютерные сети могут быть:

- Однородные.
- Линейные.
- Вилочные.
- Неоднородные.
- Оптовые.

Локальная компьютерная сеть может иметь типологию:

- Шинную.
- Динамичную.
- Звездообразную.
- Сетевую.
- Кольцевую.

Основные международные системы бронирования:

- Sabre.
- Galileo.
- Plan.
- Amadeus.

- Worldspan.

Основными направлениями инновационной деятельности туристских организаций являются:

- Использование новой техники и технологий в оказании традиционных услуг.
- Внедрение новых услуг с новыми свойствами.
- Использование новых туристических ресурсов, ранее не использовавшихся.
- Изменения в организации производства и потребления традиционных туристических услуг.
- Выявление и использование новых рынков сбыта туристических услуг и товаров.
- Нет верного ответа.

Укажите уровни использования современных информационных технологий на туристском предприятии:

- Внутрикorporативный.
- Организационный.
- Межкорпоративный.
- Плановый.
- Интерактивные технологии взаимодействия с внешними потребителями и клиентами.

Система информационных технологий, используемых в туризме, состоит из:

- Компьютерной системы резервирования.
- Информационных систем управления.
- Электронных информационных систем авиалиний.
- Телефонных сетей.
- Сети общественного питания.
- Гостиничной сети.

Набор правил, который полностью определяет все параметры обмена данными между компьютерами – это:

- Компьютерный протокол.
- Корпоративный протокол.
- Сетевой протокол.
- Локальный протокол.
- Программный протокол.

Учебное издание

**ДОГОВОРНЫЕ ОТНОШЕНИЯ, ИНФОРМАЦИОННАЯ
И СТРАХОВАЯ ОБЕСПЕЧЕННОСТЬ ТУРИЗМА**

Методические материалы
к изучению дисциплины «Организация туризма»

Авторы-составители:

ШАХНОВИЧ Сергей Васильевич

ШАХНОВИЧ Елена Сергеевна

КОЗЛОВА Ангелина Борисовна

Технический редактор

Г.В. Разбоева

Корректор

Ф.И. Сивко

Компьютерный дизайн

Е.В. Малнач

Подписано в печать

2012. Формат 60x84¹/₁₆. Бумага офсетная.

Усл. печ. л. 2,79. Уч.-изд. л. 2,86. Тираж

экз. Заказ

Издатель и полиграфическое исполнение – учреждение образования
«Витебский государственный университет им. П.М. Машерова».

ЛИ № 02330/0494385 от 16.03.2009.

Отпечатано на ризографе учреждения образования
«Витебский государственный университет им. П.М. Машерова».

210038, г. Витебск, Московский проспект, 33.