

Министерство образования и науки Российской Федерации
федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Уральский государственный педагогический университет»
Институт социального образования
Факультет туризма и гостиничного сервиса
Кафедра туризма и гостеприимства

**ОБЕСПЕЧЕНИЕ ИНФОРМАЦИОННОЙ БЕЗОПАСНОСТИ
ТУРИСТОВ ПРИ СОВЕРШЕНИИ ПУТЕШЕСТВИЙ**

*Выпускная квалификационная работа
по направлению подготовки 43.03.02 - Туризм*

Исполнитель:
Мальцев Иван
Эдуардович
студент группы БТ-41,

«__» _____ 2017г.

Допущена к защите
зав. кафедрой туризма
и гостеприимства
А.И. Фишелева

«__» _____ 2017г.

Научный руководитель
А.В. Карева
канд. пед. наук, доцент

«__» _____ 2017г.

ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	3
ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ИЗУЧЕНИЯ ОБЕСПЕЧЕНИЯ ИНФОРМАЦИОННОЙ БЕЗОПАСНОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЯ ТУРИСТКИХ УСЛУГ	6
1.1. Правовые основы государственного регулирования в туристской деятельности.....	6
1.2. Опасности и факторы риска, возникающие при оказании туристских услуг	12
1.3. Формы информационного обеспечения безопасности путешествия.....	23
ГЛАВА 2. ОСНОВНЫЕ ЭТАПЫ РАЗРАБОТКИ ИНФОРМАЦИОННОЙ ПАМЯТКИ ДЛЯ ТУРИСТОВ, ВЫЕЗЖАЮЩИХ В ТАИЛАНД	36
2.1. Методические рекомендации по созданию памятки для туристов, выезжающих в Таиланд.....	36
2.2. Маркетинговое исследование необходимости разработки информационной памятки для туристов, выезжающих в Таиланд.....	45
2.3. Описание информационной памятки для туристов, выезжающих в Таиланд	49
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	60
СПИСОК ИСТОЧНИКОВ И ЛИТЕРАТУРЫ	64
ПРИЛОЖЕНИЕ 1. Памятка для туристов по Таиланду	66
ПРИЛОЖЕНИЕ 2. Анкета потенциальных потребителей	79

ВВЕДЕНИЕ

В последнее десятилетие сфера туризма развивается с огромной скоростью. На фоне этого развития увеличивается количество внутренних и внешних угроз безопасности. Увеличиваются так же опасности физического и социального характера.

Субъекты туристской индустрии должны принимать во внимание опасности физического и социального характера, при этом обязаны минимизировать и предотвращать разнообразные угрозы безопасности туристской деятельности.

Защищенность общества и государства от внутренних и внешних угроз, а так же жизненно важных интересов личности называется безопасностью. Под определением безопасности так же подразумевают отсутствие каких-либо рисков.

Под жизненно важными интересами понимается комплекс потребностей, удовлетворение которых, надежно обеспечивает существование и возможности прогрессивного развития личности, общества, государства.

Безопасность туристской поездки подразумевает личную безопасность туристов, сохранность их имущества, а также не нанесение ущерба природной среде во время путешествия.

Туризм выступает одним из главных факторов в некоторых странах, влияющим на рост занятости населения. Туризм стимулирует развитие инфраструктуры и коммуникации в туристских регионах, а также производство товаров и услуг. Однако, некоторые страны, обладающие рекреационными ресурсами не меньшими, чем в других странах, успешно зарабатывающих на туризме, не могут похвастать подобными результатами.

Широкое развитие въездного и выездного туризма требует четкой организации и взаимосвязи среди объектов туристской индустрии, включающих транспорт, гостиницы, места общественного питания и

развлечения, с организациями, осуществляющими туроператорскую и турагентскую деятельность, и с организациями, представляющими всевозможные услуги. При реализации туристских предложений должна быть обеспечена приемлемая степень риска для жизни, здоровья туристов и экскурсантов, сохранности их имущества, экологического равновесия в окружающей среде и должны быть разработаны способы контроля над выполнением требований безопасности.

В последнее десятилетие в связи с превращением туризма в заметную составляющую экономики различных стран вопрос безопасности стал одним из основных.

Таким образом, возникает **противоречие:**

– между наличием нормативно-правовой базы регулирующей туристскую деятельность и отсутствием системного подхода при информировании туристов перед поездкой в другую страну, что не позволяет обеспечить предоставление качественных и безопасных услуг в области туризма.

Проблема: ненадлежащее информирование туристов при совершении путешествий, вследствие чего туристы подвергаются различным опасностям и факторам риска.

Тема: «Обеспечение информационной безопасности туристов при совершении путешествий».

Объект: информационные формы обеспечения безопасности туристов.

Предмет: условия разработки информационной памятки для туристов, выезжающих в Таиланд.

Цель: разработать информационную памятку для туристов, выезжающих в Таиланд.

Задачи:

1. Рассмотреть правовые основы государственного регулирования в туристской деятельности.

2. Выявить опасности и факторы риска, возникающие при оказании туристских услуг.

3. Проанализировать формы информационного обеспечения безопасности путешествия.

4. Дать методические рекомендации по созданию памятки для туристов, выезжающих в Таиланд.

5. Провести маркетинговое исследование необходимости разработки информационной памятки для туристов, выезжающих в Таиланд.

6. Описать информационную памятку для туристов, выезжающих в Таиланд.

Структура работы: введение, две главы, заключение, список источников и литературы, приложения.

ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ИЗУЧЕНИЯ ИНФОРМАЦИОННОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ БЕЗОПАСНОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЯ ТУРИСТКИХ УСЛУГ

1.1. Правовые основы государственного регулирования в туристской деятельности

Туристическая деятельность как отрасль экономики страны требует надежного правового регулирования, то есть создания благоприятных условий для ее развития.

Главный закон в туристической деятельности – Федеральный Закон от 24 ноября 1996 года №132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации». В данном законе установлены правовые нормы в области обеспечения безопасности туризма. Вопросам безопасности туризма посвящена глава VII закона «Безопасность туризма», содержание которой пережило значительные изменения в связи с принятием Федерального Закона от 05.02.2007 г. №12-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации». Таким образом, в статье 14 было расширено понятие безопасности туризма. До 1 июня 2007 года под безопасностью туризма понималась личная безопасность туристов, сохранность их имущества и нанесение ущерба окружающей природной среде при совершении путешествий. С 1 июня 2007 года понятие безопасности туризма включает в свою очередь не нанесение ущерба материальным и духовным ценностям общества, безопасности государства.

Законодательство в области обеспечения безопасности организации и ведения туристской деятельности в Российской Федерации можно подразделить на:

1. Законодательство Российской Федерации и Международное законодательство.
2. Законы и подзаконные акты федерального уровня.

3. Законодательство субъектов Российской Федерации.

Правовое регулирование туристской деятельности относится к вопросам общего ведения Российской Федерации и субъектов Российской Федерации.

Нормативные правовые акты федерального уровня в области туризма состоят из законов и подзаконных актов. К законам Российской Федерации относятся:

1. Конституция Российской Федерации. В 27 статье Конституции РФ закреплено право каждого человека на свободу передвижения на территории Российской Федерации, право свободно выезжать за пределы Российской Федерации.

2. Федеральный закон от 24 ноября 1996 года №123-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации». Данный Федеральный Закон определяет принципы государственной политики, которая направлена на установление правовых основ единого туристского рынка в Российской Федерации, и регулирует отношения, которые возникают при реализации права граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства на отдых, свободу передвижения и иных прав при совершении путешествий.

3. Гражданский кодекс Российской Федерации. Гражданский кодекс регулирует правоотношения в той части, в которой устанавливает правовое регулирование правоотношений по договору возмездного оказания услуг.

4. Федеральный закон от 15 августа 1994 года №114-ФЗ «О порядке выезда из Российской Федерации и въезда в Российскую Федерацию». Данный закон регулирует ограничение права гражданина России на выезд за её пределы только по основаниям и в порядке, предусмотренным законом.

5. Федеральный закон от 7 февраля 1992 года №2300-1 «О защите прав потребителей». Данный закон определяет требования в области безопасности услуг для жизни, здоровья, имущества потребителя, а так же безопасность процесса выполнения услуги, где потребителем услуги является турист, а

исполнителем услуги – субъекты туристкой деятельности, то есть туроператоры и турагенты.

6. Федеральный закон от 21 декабря 1996 года №68-ФЗ «О защите населения и территории от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера», в соответствии с правовыми нормами которого обеспечивается защита туристов от чрезвычайных ситуаций.

7. Иные федеральные законы, регулирующие отдельные общественные отношения в сфере туристической деятельности (например, Налоговый кодекс Российской Федерации) [30].

Подзаконными актами признаются Указы Президента Российской Федерации, акты правительства Российской Федерации, федеральных органов исполнительной власти. Так например, на сегодняшний момент на территории Российской Федерации действуют следующие подзаконные акты в сфере туризма:

1. Постановление правительства Российской Федерации от 24 января 1998 года №83 «О специализированных службах по обеспечению безопасности туристов».

2. Постановление правительства Российской Федерации от 31 декабря 2004 года №901, которым утверждено Положение о Федеральном агентстве по туризму, пункт 1 которого определяет, что Федеральное агентства является уполномоченным федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по проведению государственной политики, нормативно-правовому регулированию, оказанию государственных услуг и управлению государственным имуществом в сфере туризма.

3. Постановление Правительства Российской Федерации от 9 июня 2003 года №335 «Об утверждении положения об установлении формы визы, порядка и условий ее оформления и выдачи, продления срока ее действия, восстановления ее в случае утраты, а также порядка аннулирования визы».

4. Постановление Правительства Российской Федерации от 30 декабря 1994 года №1451 «О комплексе мер по обеспечению эвакуации российских

граждан из зарубежных государств в случае возникновения чрезвычайных ситуаций» [30].

Со вступлением в силу Федерального Закона от 27 декабря 2002 года №184-ФЗ «О техническом регулировании», сертификация для туристской деятельности носит добровольный характер, поэтому никаких штрафов и санкций за её отсутствие не предусмотрено. Однако туристские фирмы чаще всего стараются получить сертификат на оказание туристских услуг, чтобы предъявить своему клиенту еще одну документально оформленную дополнительную гарантию своей качественной работы и заверить его в том, что услуги будут оказаны на соответствующем уровне. Сертификация системы качества туристской организации позволяет расширить круг надежных партнеров, повысить свою конкурентоспособность. Сертификация в условиях рыночных отношений – признанный в мире способ независимого подтверждения соответствия продукции, работ и услуг установленным требованиям [10, с.141].

В настоящее время действуют следующие стандарты, регулирующие туристскую деятельность:

- ГОСТ Р 50690-2000 – «Туристские услуги. Общие требования» (утвержден Постановлением Госстандарта РФ от 16.11.2000 года. №295-ст.);
- ГОСТ Р 32611-2014 – «Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов»;
- ГОСТ Р 56643-2015 – «Туристские услуги. Личная безопасность туриста»;
- ГОСТ Р 50646-2012 – «Услуги населению. Термины и определения»;
- ГОСТ Р 50681-2010 – «Туристско-экскурсионное обслуживание. Проектирование туристских услуг» [29].

Безопасность и защита туристов, уважение их достоинства, а также охрана окружающей среды являются важным условием развития туризма, требуют комплексного подхода. Законы в сфере безопасности туризма необходимо всегда разрабатывать и применять в сочетании с другими

законодательными актами в сфере борьбы с преступностью, охраны окружающей среды и сохранении памятников истории и культуры. В целях обеспечения безопасности туризма законом возлагаются определенные обязанности на федеральный орган исполнительной власти в сфере туризма, на туроператоров, турагентов и организации, осуществляющие экскурсионное обслуживание, а также на туристов. В обязанности Федерального агентства по туризму входит информирование туроператоров, турагентов и туристов об угрозе безопасности туристов в стране (месте) временного пребывания. При этом законодатель допускает различные способы такого информирования:

- путем опубликования соответствующих сообщений в государственных средствах массовой информации;

- иные способы по выбору Федерального агентства по туризму [22].

Туроператоры и турагенты обязаны предоставлять туристу и (или) иному заказчику информацию об опасностях, с которыми турист может встретиться при совершении путешествия. Такими опасностями могут являться санитарно-эпидемиологическая обстановка в стране (месте) временного пребывания, природные катаклизмы, политические, военные, религиозные конфликты, а также криминогенная обстановка в стране (месте) временного пребывания [2, с.17].

Учитывая то, что в федеральных законах отсутствует четкое разграничение сфер правового регулирования отношений в области туризма между Российской Федерацией и субъектами Российской Федерации, федеральные законы и иные федеральные нормативные правовые акты, а также большинство актов субъектов Российской Федерации создаются по одним и тем же законам, хотя должны иметь очевидное различие. Первые призваны заложить единые подходы, а вторые – особенности применительно к конкретному населению и территориям субъектов Российской Федерации.

Анализ нормативно-правовых документов субъектов Российской Федерации по вопросам организации и ведения туристической деятельности позволяют сделать ряд выводов, а именно:

- основная часть нормативно-правовых документов не отражает новых и современных реалий в туристской индустрии, потому что была принята в конце прошлого века;

- большинство нормативно-правовых документов не в полном объеме отображают вопросы безопасности при организации и ведении туристической деятельности;

- не отражены вопросы обязанностей и ответственности субъектов туристической деятельности (органов исполнительной власти, туроператоров, турагентов, туристов) за вопросы безопасности при ведении туристской деятельности;

- нет ясного и четкого объяснения вопросов безопасности при ведении и организации туристской деятельности;

- вопросы обязательного оснащения туристических групп персональными средствами поиска и спасения;

- не отражены вопросы взаимодействия с общественными организациями [19].

Большое внимание вопросам безопасности туризма уделено в документах Всемирной туристской организации, в том числе в Кодексе туриста, принятом в 1985 г. вместе с Хартией туризма на VI сессии Генеральной ассамблеи Всемирной туристской организации, Гаагской декларации по туризму (1989 г.), Глобальном этическом кодексе туризма (1999 г.) и других документах. Следует заметить, что акты Всемирной туристской организации с точки зрения их общеобязательности относятся к нормативным правовым актам весьма условно. Это, скорее, рекомендации авторитетной международной организации, являющейся специализированным учреждением ООН, исполнение которых является доброй волей государств - ее членов. Все же, игнорирование данных

рекомендаций цивилизованными государствами также не принято, как и несоблюдение норм и принципов международного права, которые являются составляющей частью правовой системы нашей страны. Гаагская декларация по туризму определяет, что безопасность и защита туристов и уважение их достоинства являются неременным условием развития туризма [27].

Таким образом, обеспечение безопасности туристов, по сути, предполагает тщательную и всестороннюю подготовку участников и руководителей разного уровня к каждому туристскому мероприятию. Если на источники объективной опасности в предстоящем путешествии туристы влиять не в состоянии, то предвидеть исходящую от них опасность, подготовиться к ней и успешно ей противостоять они обязаны. С другой стороны безопасность туристской услуги зависит от законодательной базы, определяющей права и обязанности сторон туристической деятельности.

1.2. Опасности и факторы риска, возникающие при оказании туристских услуг

Одним из важных условий развития рынка туризма является высокое качество турпродукта. Потребитель имеет полное право на получение качественной и безопасной услуги и это обеспечивается законодательными актами Российской Федерации. Термины и определения понятий в области стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере услуг, оказываемых населению, определяются ГОСТ Р 50646-2012 – «Услуги населению. Термины и определения» и ГОСТ Р 50690-2000 – «Туристские услуги. Общие требования».

Услуга – результат непосредственного взаимодействия исполнителя и потребителя, а также собственной деятельности исполнителя по удовлетворению потребностей потребителя. По функциональному назначению услуги, оказываемые населению, подразделяются на материальные и социально-культурные [6].

Социально-культурная услуга – услуга по удовлетворению духовных, интеллектуальных потребностей и поддержание нормальной жизнедеятельности потребителя. Социально-культурная услуга обеспечивает поддержание и восстановление здоровья, духовное и физическое развитие личности, повышение профессионального мастерства. К социально-культурным услугам могут быть отнесены медицинские, услуги культуры, туризма, образования и т.д. [6, с.3].

Субъектами услуги являются исполнитель и потребитель. Исполнитель – предприятие, организация или предприниматель, оказывающий услугу потребителю. Потребитель – гражданин, получающий, заказывающий либо имеющий намерение получить или заказать услуги для личных нужд.

К сфере туристской услуги относятся услуги, обеспечивающие удовлетворение потребностей людей и реализацию их деятельности в свободное время: отдых, экскурсии, путешествия [4].

В законе РФ «Об основах туристской деятельности в РФ» услуги определяются как виды туристской деятельности по обслуживанию туристов: размещение, питание, перевозка, экскурсионные услуги, услуги гидов-переводчиков, другие услуги в зависимости от целей путешествия.

Для экономики туризма представляют особый интерес материальные и нематериальные туристские услуги. Иногда материальные услуги выступают в форме товара, и они не ограничены количественно. Потребление нематериальных туристских услуг происходит на месте их производства, они не могут быть транспортированы к потребителю и используются только в районе оказания услуг. Такими услугами являются, например, услуги гостеприимства, которые локализованы в определенном привлекательном для туриста месте; услуги питания, которые предлагают конкретные организации питания в туристских центрах [17].

Туристские услуги нематериального характера включают услуги туристско-экскурсионных учреждений; транспорта; санаторно-курортных

учреждений; здравоохранения; просвещения; общественных и государственных организаций.

Туристские услуги материального характера содержат услуги непассажирского транспорта; жилищно-коммунального хозяйства; торговли; заготовки и бытовые услуги [15].

Туристские услуги – это экономические блага, которые имеются в ограниченном количестве по сравнению с потребностями в них [15].

По роли в структуре туристского потребления туристские услуги подразделяются на основные, дополнительные и сопутствующие.

Основные туристские услуги – целевые туристские услуги, которые приобретаются в пакете, гарантирующем их обязательное потребление в месте отдыха.

Дополнительные туристские услуги – целевые и инфраструктурные услуги, которые можно получить за дополнительную плату, не входящие в стоимость тура, но специфические для данного туристского региона.

Сопутствующие услуги – услуги местного инфраструктурного комплекса, которым пользуются туристы.

В индустрии гостеприимства свободно используется такое понятие, как комплекс услуг (тур) – это набор туристских услуг, составляющих туристский продукт в полном объеме.

В соответствии с Федеральным законом «Об основах туристской деятельности РФ» от 1996 года, туристская организация, продавшая тур клиенту, обязана предоставить весь комплекс услуг, в него входящих, независимо от того, кем эти услуги оказываются.

Кроме того, потребитель имеет право на то, чтобы услуга при обычных условиях ее предоставления была безопасна для жизни, здоровья потребителя, окружающей среды, а также не причиняла вред имуществу потребителя. Требования, которые должны обеспечивать безопасность услуги для жизни и здоровья потребителя, окружающей среды, а также предотвращения причинения вреда имуществу потребителя, являются

обязательными и устанавливаются в порядке, определяемом действующим законодательством [21].

Для обеспечения безопасности услуги необходимо определить, что такое безопасность и рассмотреть факторы риска в туристской деятельности.

В понятие опасности (риск) вкладываются различные смыслы разными людьми в зависимости от их социального, культурного, финансового положения и значимости в обществе. Наиболее общее определение опасности, это – ситуация (в природе или техносфере), в которой возможно возникновение явлений или процессов, способных поражать людей, наносить материальный ущерб, разрушительно действовать на окружающую среду.

Фактор риска – функция неблагоприятных свойств объекта (деятельности, процесса) и условий их проявления. Каждое вещество и деятельность являются потенциальными факторами риска. Одни вещества и виды деятельности способны вызывать сразу ряд неблагоприятных событий различного рода, в то время как многие другие могут вызывать единичные или немногочисленные виды неблагоприятных событий. Понятие «фактор риска» обозначает, таким образом, причину потенциального неблагоприятного события.

В соответствии с данным определением понятие «фактор риска туристской деятельности» имеет один и тот же смысл с понятием «опасность туристской деятельности», «причина несчастного случая в туристской деятельности» и используются как синонимы [13].

Наиболее значимыми неблагоприятными последствиями воздействия факторов риска в активном туризме следует считать несчастные случаи с туристами и заболевания туристов в походных условиях. По определению Ю.А. Штюмера (1983), несчастный случай это – «непреднамеренная травма или смерть человека, произошедшие в результате неожиданного травмирующего воздействия в условиях активного туристского путешествия». В этом определении заложено и понятие масштаба неблагоприятных последствий: от мелких ссадин, потертостей на

конечностях, насморка, до летального исхода. Тогда риск туристской деятельности, в узком смысле мы можем определить как вероятность несчастного случая (аварии) или заболевания участников туристских мероприятий вследствие воздействия на них факторов риска.

Факторы риска туристской деятельности мы можем систематизировать, используя ряд классификационных оснований. Значимыми основаниями в данном случае являются период воздействия факторов риска (период возникновения опасности) и роль личности (субъекта) в генерации факторов риска (создание опасной ситуации).

На основании периода возникновения потенциальной опасности все факторы риска можно разделить на две категории: предварительные (ошибочные действия и решения туристов на стадии подготовки к путешествию) и непосредственные (факторы риска, воздействующие в период путешествия).

Следует так же отметить, что к предварительным факторам риска относятся не только ошибки участников и руководителя самой туристской группы, но и ошибочные действия представителей туристической фирмы. Таким образом, под «предварительными» факторами риска в путешествии следует понимать функции ошибочных решений и действий участников туристской деятельности в период подготовки и организации туристских мероприятий. Все предварительные факторы риска есть не что иное как, более или менее значимые ошибки самих участников туристской деятельности и, очевидно, относятся к субъективным факторам риска [24].

Непосредственные факторы риска (действующие во время путешествия), в отличие от предварительных факторов, в различной степени зависят и определяются субъектом туристской деятельности. На основании роли личности (субъекта) в возникновении потенциальной опасности, все причины несчастных случаев в туризме можно разделить на две категории: объективные и субъективные.

Под «объективными» факторами риска, действующими в путешествии, следует понимать функции не зависящих от воли человека неблагоприятных особенностей маршрута и природных условий осуществления путешествия.

Все объективные факторы риска мы можем подразделить, согласно их природе, на следующие группы:

1. Неблагоприятные для человека характеристики путешествия, в том числе характеристики естественных препятствий.
2. Неблагоприятные для человека климатические и погодные условия во время путешествия, в том числе опасные природные явления.
3. Неблагоприятные для человека характеристики туристских технологий.
4. Неблагоприятные для человека воздействия со стороны растений и животных во время путешествия.

Факторы «субъективные» в применении к опасностям непосредственно туристского похода или соревнований могут быть истолкованы, как любого рода ошибочные действия, прямо зависящие от самого субъекта (туриста). Тогда под «субъективными» факторами риска в туристских мероприятиях следует понимать функции неверных управляющих решений и действий туристов в путешествии.

Непосредственные субъективные факторы риска в туризме можно подразделить, согласно их сущности, на следующие группы:

1. Технические и тактические ошибки туристов.
2. Несоблюдение туристами правил техники безопасности.
3. Неблагоприятное эмоциональное и физическое состояние туристов.

Объективные и субъективные факторы риска – это источники опасности. Несчастный случай во время путешествия – это реализация неблагоприятного воздействия одного или суммы факторов риска, ведущая к неблагоприятным последствиям разного масштаба (от легкой простуды до тяжелой травмы или летального исхода). Воздействию факторов риска в туристской деятельности следует противопоставить действие факторов,

повышающих её безопасность (нивелирующих воздействие факторов риска) [28].

По данным Всемирной туристской организации (ВТО) туристская индустрия формирует 11% мирового ВВП, однако ее доля в мировых основных фондах не превышает 7%. Она включает в оборот почти 4 триллиона долларов США. Для большинства стран участников туристского рынка, поступления от туризма составляют основную статью в бюджете, а в 80 странах входит в первую пятерку бюджетоформирующих статей [29].

Один из основных факторов, сдерживающих приток туристов в тот или иной регион – это низкая безопасность туристов, а также то, что туризм, как отрасль экономики, все еще не имеет в ряде стран активной законодательной поддержки со стороны государства, в том числе и в России. Поэтому возникает проблема обеспечения безопасности - законодательное и должное страховое обеспечение безопасности туризма.

Другая проблема обеспечения безопасности – это политическая нестабильность некоторых стран, которая не позволяет принять на отдых туристов у себя и ограничивает их прием в странах-соседях. А несогласованность действий различных стран и организаций приводит к ежегодному увеличению происшествий во время отдыха.

Еще одной проблемой в обеспечении безопасного отдыха являются личные действия туристов, в том числе отсутствие необходимой психической и физической подготовки у туриста и необходимого правового знания для защиты своих интересов.

По данным информационной базы Российского союза туристской индустрии, за летний сезон (май-август) 2016 года в разных странах погибло 1331 туриста. Из них 117 (около 9%) – россияне, и большинство из них расстались с жизнью в родной стране.

За четыре месяца в информационную базу Российского союза туристской индустрии попало 395 различных происшествий, в которых пострадали или погибли туристы, в том числе треть (123) – с участием россиян. По

различным обстоятельствам пострадали во время путешествий 26112 человека, в том числе россиян – 291. Во всем мире за четыре месяца погиб 1331 турист, из них 117 – россияне.

В списке стран, где с нашими туристами случались несчастья, 23 названия. На первом месте - Россия. В мае-августе 2016 в нашей стране произошло 53 происшествия с туристами. В них погибли 78 и пострадали 171 человек, и это тоже «лидирующие» показатели. На втором месте Украина – 33 происшествия, 17 погибших, 47 пострадавших. На третьем – Турция: 8 происшествий, 3 погибших, 26 пострадавших. Далее Египет: 4 происшествия, 1 погибший, 5 пострадавших.

Чаще всего с российскими туристами происходят несчастные случаи - таковых было 65 за четыре месяца. И по этой причине погибло самое большое количество наших путешественников – 93 (рис.1) [29].

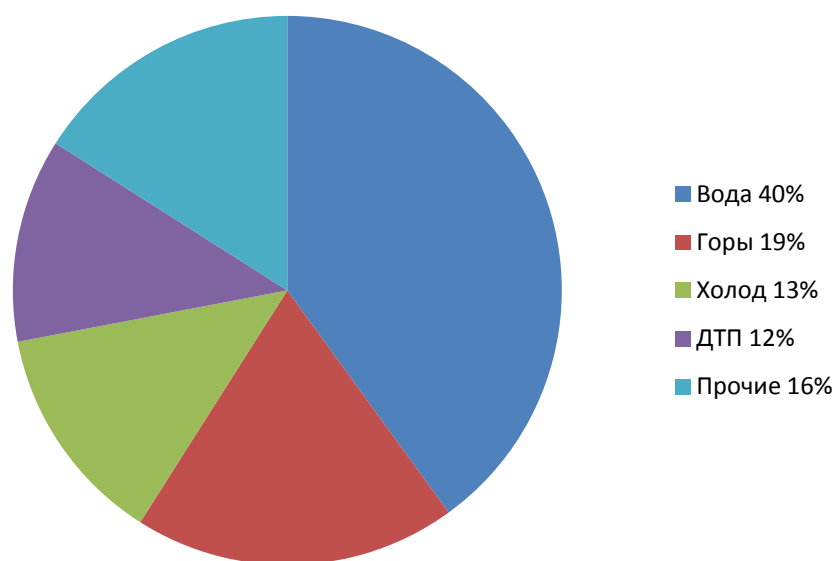


Рис. 1. Основные источники несчастных случаев при проведении организованного туризма

Обеспечение безопасности туристов и их защита, в сфере туризма, связаны с огромным количеством правил и постановлений, которые должны выполняться не только туристской администрацией, но и целым рядом других административных органов, работающих в различных экономических

и социальных секторах (финансы, здравоохранение, охрана окружающей среды, развитие территорий, энергетика, занятость и т.п.).

Таким образом, проблемы обеспечения безопасности в туристской индустрии можно рассматривать по следующим направлениям:

- личная безопасность туристов и их имущества, обеспечение которой является первостепенной задачей национального развития туризма и международного сотрудничества;

- безопасность окружающей среды в местах массового пребывания туристов, туристских маршрутов и других туристских объектов;

- безопасность национальных интересов принимающих государств.

Очень важной заботой и первоочередной задачей всех структур, вовлеченных в туристскую деятельность, является обеспечение безопасности по всем указанным направлениям.

Поэтому обеспечение безопасности в туризме осуществляется на различных уровнях, включающих в себя:

- администрации туристских центров;

- местные власти;

- туристские предприятия;

- международные организации и межгосударственные органы;

- национальные органы по туризму и центральные власти государств.

Каждый из этих уровней должен вносить свой вклад в обеспечение безопасности в туризме.

Туристские предприятия являются главным элементом системы туризма, и поэтому они обязаны в первую очередь заботиться о безопасности своих клиентов. Туристское предприятие в первую очередь не должно забывать об обеспечении личной безопасности и сохранности имущества туристов, когда выбирают партнеров, место назначения, планируют построение маршрута, средства транспорта и другие элементы. Абсолютно недопустимым является разработка туров в места военных действий или близкие к ним регионы, в страны, где наблюдается деятельность

террористических организаций, в места, где присутствует опасность заболевания острыми эпидемическими заболеваниями или введен медицинский карантин.

Во многом проблемы в области безопасности в туризме связаны с неэффективным государственным регулированием, с отсутствием должной нормативно-правовой базы. К числу таких проблем на территории России относятся:

1. Недостаточная эффективность взаимодействия между органами государственной власти Российской Федерации, органами государственной власти субъектов Российской Федерации, субъектами, осуществляющими туристскую деятельность (туроператорами, турагентами), авиаперевозчиками и дипломатическими представительствами иностранных государств, на территориях которых произошли чрезвычайные ситуации.

2. Нарушение некоторыми субъектами, осуществляющими туристскую деятельность, прав туристов, в первую очередь права на получение необходимой и достоверной информации об услугах по туристическому обслуживанию, об особенностях и о потенциальных опасностях путешествия.

Недопустимо рассматривать безопасность туристов и их благополучие, а также поддержание высокого уровня качества обслуживания в местах туристского назначения в отрыве от других общественных или национальных интересов, в частности принимающей страны, и окружающей среды в целом. При разработке и проведении в жизнь норм безопасности для сферы туризма и защиты туристов интересы тех, кто посещает и принимает, должны быть взаимно согласованы.

Основные направления совершенствования законодательства в области обеспечения безопасности туризма для устранения имеющихся проблем должны включать в себя следующие положения:

1. Разработка концепции правового обеспечения безопасности туризма.

2. Оценка эффективности применения действующих законодательных и иных нормативных правовых актов в туристской сфере (анализ правоприменительной практики) и выработку программы их совершенствования.

3. Развитие правовой базы формирования в Российской Федерации специализированных региональных структур обеспечения безопасности туризма.

4. Внесение изменений и дополнений в законодательство Российской Федерации, регулирующие отношения в области обеспечения безопасности туризма, в целях создания и совершенствования системы обеспечения безопасности туризма, устранения внутренних противоречий в федеральном законодательстве, противоречий, связанных с международными соглашениями, к которым присоединилась Российская Федерация, и противоречий между федеральными законодательными актами и законодательными актами субъектов Российской Федерации, а также в целях конкретизации правовых норм, устанавливающих ответственность за правонарушения в области обеспечения безопасности туризма.

5. Согласованное принятие законодательных и иных мер, направленных на устранение насилия и преступности в сфере туризма, а также охрана окружающей среды, культурного наследия и культурных ценностей народов России.

6. Повышение эффективности защиты прав туристов как потребителей, в том числе посредством совершенствования правового регулирования договоров в сфере туризма, порядка их заключения, исполнения и прекращения, регламентации юридической ответственности предпринимателей за нарушения договоров в сфере туризма.

7. Формирование эффективной инфраструктуры досудебного разрешения споров между туристами и субъектами туристской индустрии;

8. Четкую правовую регламентацию поведения всех участников туристского процесса в условиях чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера.

9. Введение на законодательном уровне обязательного страхования лиц, выезжающих за рубеж.

10. Внесение изменений в законодательные акты в области туризма, регламентирующие финансовую гарантию тур оператора, поскольку последние события на рынке туризма показали, что размер финансовой гарантия не соответствует необходимой сумме, подлежащей выплате туристам за неоказание услуг. Таким образом, необходимо четко построенное, однозначно понимаемое и не противоречащее международному праву законодательство в области туризма. Законодательное определение механизма и правил туристского обслуживания способно во много раз снизить число пострадавших туристов, а информационные формы туристской деятельности, например, договор с клиентом, страховой полис, способны обеспечить безопасность предоставляемой туристской услуги.

В данном параграфе были рассмотрены опасности и факторы риска, возникающие при оказании туристских услуг. Даны определения, что такое туристская услуга, факторы риска. Были определены основные направления совершенствования законодательства в области обеспечения безопасности туризма для устранения имеющихся проблем.

1.3. Формы информационного обеспечения безопасности путешествия

Первым и основным аспектом обеспечения безопасности туриста является наличие договора и других документов на все предоставляемые услуги между туристским предприятием и туристом (клиентом). В договоре туристское предприятие обязуется безопасно и качественно организовать отдых клиента на основании своих договоров с туроператором,

перевозчиком, принимающей стороной, гостиницами, экскурсионными бюро, пунктами питания, аккредитации в МИД России, посольствах.

Процесс документального оформления отношений туристической фирмы с туристом включает в себя оформление таких документов как, договор на оказание туристических услуг, туристской путевки, туристического ваучера, информационного листка (прил. 1), каждый из которых имеет содержание.

Договор туристского обслуживания является одним из видов договоров возмездного оказания услуг. Условия и порядок заключения данного договора регулируются нормами гл. 39 ч. 2 ГК РФ. Кроме этого, заключение и исполнение договора на туристское обслуживание должно подчиняться правилам, содержащимся в Законе РФ «О защите прав потребителей» и в Федеральном законе «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации». Также применяются подзаконные нормативные акты, регулирующие отдельные вопросы туристско-экскурсионного обслуживания граждан.

При формировании договора необходимо предусмотреть следующее:

1. Туристская фирма обязана предоставить полную информацию туристу обо всех аспектах туристского маршрута, не допускать дезинформации и обмана покупателя путевок, проводить с ним инструктаж по технике безопасности, санитарно-гигиеническим правилам на маршруте.

2. Туристская фирма обязана предоставить услуги добровольного медицинского страхования от несчастного случая или внезапного заболевания, или максимально содействовать туристу в оформлении страхования.

3. Туристская фирма обязана своевременно информировать покупателя путевки о любых изменениях условий, цен, услуг и прочих на туристском маршруте, а также обеспечить выполнение законных требований покупателя, при нарушениях, оговоренных с ним условий путешествия.

4. При действительных изменениях в программе путешествия, ущемляющих туриста (экскурсанта), туристская фирма обязана возместить покупателю путевки его издержки, но не более двукратного размера стоимости путевки.

5. Туристская фирма обязана оговорить в договоре условия изменения и отмены тура, а также взаиморасчетов с туристом (экскурсантом) при этих обстоятельствах, условия оплаты за путевку и дополнительные услуги, условия изменения программы тура по заявке покупателя путевки, условия взаимоотношений туристской фирмы и туриста (экскурсанта) при появлении обстоятельств непреодолимой силы.

6. В договоре необходимо определить все обязанности покупателя путевок в соответствии с названными выше законами России и конкретными возможностями работы туристской фирмы, но не в ущерб туристу (экскурсанту).

7. В адрес туриста (экскурсанта) должны быть записаны пункты, подробно оговаривающие оплату за дополнительные услуги, не входящие в стоимость путевки, а также за перевозку его багажа, таможенные сборы, нарушения им законов и правил мест пребывания и др.

8. При заключении договора с туристом туристская фирма должна быть уверена в том, что на время отдыха обеспечено обязательное личное страхование каждого туриста, а также в том, что договорными документами со всеми партнерами туристской фирмы по организации тура обеспечивается совместная ответственность перед туристом за нарушения, которые могут появиться в путешествии [1, с.223].

В соответствии со ст. 432 ГК РФ договор считается заключенным, если между сторонами достигнуто соглашение по всем существенным условиям договора. Существенными при этом являются условия о предмете договора, а также условия, которые названы в законе как существенные или необходимые для договоров данного вида.

Предметом договора возмездного оказания услуг по туристскому обслуживанию является оказание всего комплекса услуг, входящих в тур. Кроме того, в ст. 10 Федерального закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» перечислены иные существенные условия договора, к которым относятся:

1. Информация о туроператоре или турагенте, его адрес и банковские реквизиты, а также данные о лицензии на осуществление туристской деятельности.

2. Размер финансового обеспечения ответственности туроператора, номер, дата и срок действия договора или договоров страхования ответственности туроператора и (или) банковской гарантии или банковских гарантий, наименование, адрес, место нахождения организации, предоставившей финансовое обеспечение ответственности туроператора, в случае, если фонд персональной ответственности туроператора не достиг максимального размера (за исключением туроператоров, указанных в абзацах втором и третьем части пятой статьи 4.1 настоящего Федерального закона).

3. Сведения о туристе в объеме, необходимом для реализации туристского продукта.

4. Достоверные сведения о потребительских свойствах туристского продукта, в том числе информацию о программе пребывания и маршруте путешествия, об условиях безопасности туристов, о результатах сертификации туристского продукта.

5. Дата и время начала и окончания путешествия, его продолжительность.

6. Порядок встречи, проводов и сопровождения туристов.

7. Права, обязанности и ответственность сторон, которые заключили договор.

8. Розничная цена туристского продукта и порядок его оплаты.

9. Минимальное количество туристов и группе, срок информирования туриста о том, что путешествие не состоится по причине недобора группы.

10. Условия изменения и расторжения договора, порядок урегулирования возникших в связи с этим споров и возмещения убытков сторон.

11. Порядок и сроки предъявления претензий туристом [2].

В соответствии со ст. 10 вышеназванного закона договор с туристом заключается в письменной форме. Письменная форма договора будет соблюдена, если договор составлен в виде одного документа, подписанного сторонами. Роль такого документа может играть как отдельный договор на туробслуживание, так и подписанная туроператором и туристом путевка с прилагаемыми условиями обслуживания.

Договор составляется в двух экземплярах и подписывается руководителем фирмы и клиентом.

Договор продавца тура с клиентом (покупателем тура) является основным документом, устанавливающим взаимные обязательства сторон, и дату и место включает следующие существенные положения:

- номер заключения договора;
- ФИО туриста, данные российского паспорта, его адрес, прочие реквизиты;
- предмет договора (оказание туристской услуги);
- условия предоставления туристской услуги;
- права, обязательства и ответственность сторон;
- стоимость (порядок исчисления стоимости) договора, порядок и форму платежей;
- дата вступления договора в силу и срок его действия;
- условия оформления виз (для международного туризма);
- порядок использования ваучера (комплекта ваучеров) для международного туризма;
- условия страхования;
- условия и порядок применения компенсационных санкций их аннулирования, а также рассмотрения и удовлетворения рекламаций;

- форс-мажорные обстоятельства;
- особые условия;
- юридические и банковские реквизиты продавца;
- подписи сторон, печать продавца.

Ответственность туристической фирмы за некачественное обслуживание может быть выражена в денежной форме, а также в замене одного обязательства другим, например, можно предусмотреть бесплатный выезд в другое место при несоответствии условий размещения.

Согласно ст. 10 Федерального закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», туристская путевка является неотъемлемой частью договора туристского обслуживания, в которой отражаются существенные условия последнего и которая, в частности, содержит конкретные условия путешествия, розничную цену туристского продукта и является документом первичного учета туроператора или турагента.

Другой, не менее значимый способ защиты туристов от негативных воздействий является страхование. Приезжая за границу, турист оказывается в экстремальной ситуации: незнакомая социальная обстановка, другой климат, изменение химического состава воды, другой режим питания, разного рода неожиданности и непредвиденные ситуации влекут за собой опасность для здоровья туриста.

Некоторые посольства развитых стран для получения въездной визы ввели требование обязательного страхования. К ним относятся Австрия, Бельгия, Германия, Голландия, Дания, Испания, Норвегия, Франция, Швейцария и др. Проще говоря страны Шенгенской зоны. В связи с этим турфирмы сотрудничают со страховыми компаниями путем заключения договоров страхования, на основании которых путешественникам выдается страховой полис или если полис групповой, то выдается сервисная книжка.

У выезжающих туристов за рубеж программы страхования имеют цель предупредить подобные риски и справиться с их последствиями.

Страхование в туризме – это неотъемлемая часть туристского продукта, гарантирующая предоставление в случае необходимости медицинского обслуживания, выплаты компенсации за пострадавшее или поврежденное имущество туристов или репатриации (возвращение на родину).

Страхование туристов – это особый вид страхования, обеспечивающий страховую защиту имущественных интересов туристов во время их туристских поездок, путешествий, шоп-туров и др. Оно относится к рисковому типу страхования, наиболее характерными чертами которых являются их кратковременность (не более 6 месяцев) и большая степень неопределенности времени наступления страхового случая и величины возможного ущерба [10, с.286].

В России приняты и действуют следующие основные законодательные нормативные документы по страхованию:

1. Закон РФ от 27.11.1992 № 4015-1 (ред. от 03.07.2016) «Об организации страхового дела в Российской Федерации».
2. Закон РФ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 24 ноября 1996 г. № 132-ФЗ.

Страхование бывает обязательное и добровольное, групповое или же индивидуальное и осуществляется на основании соответствующих правил. В правилах страхования приводятся порядок заключения, изменения, срок действия и прекращения договора страхования, рассматриваются страховые риски и случаи, а также страховой взнос, страховое обеспечение, страховая сумма, права и обязанности сторон. При заключении договора страхования со страховой компанией, страхователь (турист) получает соответствующий полис страхования.

Виды страхования в сфере туризма включают страхование здоровья (медицинское страхование) туриста и его имущества, в том числе страхование жизни, страхование риска турфирм и ряд иных видов.

Специфические виды страхования это – страхования на случай плохой погоды во время нахождения застрахованных лиц на отдыхе, задержки транспорта, а также непредставление или ненадлежащее предоставление туристских услуг, указанных в путевке или ваучере.

Большинство стран мира законодательно предусматривают обязательное страхование гражданской ответственности водителей и владельцев автотранспорта (автотуристов), поэтому автотурист обязан оформить страховой полис при пересечении границы, а лучше об этом позаботиться заранее, перед путешествием.

Федеральный закон «О порядке выезда из российской Федерации и въезда в Российскую Федерацию» предусматривает такой пункт: «Оплата медицинской помощи туристу за границей осуществляется в соответствии с полисом добровольного медицинского страхования за рубежом. В случае отсутствия страховых документов расходы на медицинское обслуживание несет сам турист, если страховка не включена в стоимость путевки».

Таким образом, целью данного вида страхования является обеспечение защиты туриста по средствам оплаты медицинской помощи и возмещение расходов при наступлении страхового случая.

Большое значение для туриста имеет страхование ответственности туроператора либо банковская гарантия, которые должны обеспечивать надлежащее исполнение туроператором обязательств по всем договорам о реализации туристского продукта. В случае возникновения обстоятельств, указанных в статье 17.4 ФЗ от 24.11.1996 № 132-ФЗ, финансовое обеспечение гарантируется каждому туристу, заключившему договор о реализации туристского продукта.

Возможности института страхования довольно большие. В настоящее время в России практически ни один турист за рубеж не выезжает без страхового полиса, однако, при путешествии внутри страны эта услуга носит эпизодический характер, поскольку все граждане России имеют медицинскую страховку и, теоретически, имеют право на получение

необходимого и достаточного бесплатного медицинского обслуживания. Практически же, российский турист, путешествующий по родной стране, не имеет должного страхования и не всегда может рассчитывать на оказание соответствующей медицинской помощи, т.е. законодателем данный вопрос фактически не регулируется.

На сегодняшний момент действуют следующие стандарты, которые устанавливают требования о безопасности туристских услуг и туристов:

1. ГОСТ 32611-2014 – «Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов».
2. ГОСТ Р 56643-2015 – «Туристские услуги. Личная безопасность туриста».

В стандарте ГОСТ 32611-2014 – «Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов» устанавливаются требования по обеспечению безопасности жизни, здоровья, имущества туристов при совершении путешествий. Настоящий стандарт распространяется на юридических лиц, независимо от их организационно-правовой формы и формы собственности, индивидуальных предпринимателей, оказывающих туристские услуги. Дата введения стандарта: 01.01.2016 г.

В данном стандарте устанавливаются требования к туристским организациям (туроператорам) по обеспечению безопасности туристов (экскурсантов). При формировании и реализации туристского продукта туроператоры обязаны:

- провести анализ возможных рисков для туристов;
- предусмотреть меры для снижения возможных рисков до приемлемого уровня;
- создать необходимые условия для обеспечения личной безопасности туристов (экскурсантов), сохранности их имущества, беспрепятственного получения неотложной медицинской и правовой помощи;
- своевременно предоставлять туристам и экскурсантам необходимую, достоверную и полную информацию о туристском продукте,

обеспечивающую возможность его правильного выбора и безопасность на туристском маршруте;

- обеспечивать услуги инструкторов-проводников, если организуемые путешествия (экскурсии) связаны с прохождением туристами (экскурсантами) маршрутов, представляющих повышенную опасность для жизни, здоровья в горной и труднопроходимой местности (спелеологические, водные и др. объекты);

- незамедлительно информировать федеральный орган исполнительной власти в сфере туризма, органы местного самоуправления, специализированные службы МЧС, спасательные службы и заинтересованных лиц о чрезвычайных происшествиях на маршрутах или во время проведения экскурсий на территории Российской Федерации и за ее пределами;

- предоставлять туристам (экскурсантам) гарантии оплаты медицинской помощи, если нормативными правовыми актами страны (места) временного пребывания установлены требования таких гарантий;

- предоставлять возможность дополнительного добровольного страхования жизни, здоровья, имущества и рисков туристов при наличии угрозы безопасности;

- при возникновении необходимости организовать эвакуацию пострадавшего туриста (экскурсанта) с места происшествия и из страны (места) временного пребывания;

- приостановить путешествие, экскурсию в случае возникновения риска чрезвычайного происшествия (ситуации);

- обеспечить проведение для туристов (экскурсантов) необходимых инструктажей по безопасности с учетом специфики вида туристского путешествия (маршрута) или экскурсии;

- предоставлять туристам (экскурсантом) информацию о реальной возможности спасения, эвакуации и оказания на маршруте квалифицированной медицинской помощи, схемах оповещения и сеансах

связи; об аттестации маршрутов, о местах дислокации поисково-(аварийно)-спасательных служб по чрезвычайным ситуациям МЧС в соответствии с нормативными правовыми актами, действующими на территории государства, принявшего стандарт.

ГОСТ Р 56643-2015 – «Туристские услуги. Личная безопасность туриста» устанавливает требования по обеспечению безопасности жизни, здоровья, личной неприкосновенности, а также имущества туристов (экскурсантов) при совершении путешествий и экскурсий. Дата введения стандарта: 01.07.2016 г.

В данном стандарте к мерам личной безопасности для организованных туристов относят меры, направленные на защиту туристов от неправомерных действий со стороны исполнителей услуг.

К таким мерам относят:

- финансовое обеспечение туроператоров;
- страхование гражданской ответственности перевозчиков;
- ответственность за предоставление недостоверной и/или неполной информации на всех этапах оказания туристских услуг и т.п.

Кроме вышесказанного в стандарте указан один из важных пунктов: Туристам при совершении путешествий (экскурсий) в целях обеспечения личной безопасности рекомендуется:

- ознакомиться (до поездки) с характеристиками страны (места), которую намерены посетить, с обычаями местного населения страны (места) временного пребывания, их религиозными и культурными особенностями;
- воздерживаться от подчеркивания экономических, социальных и культурных различий, существующих между ними и местным населением, быть толерантными и восприимчивыми к культуре местного населения;
- не оставлять без присмотра документы и ценности, использоваться для их хранения сейфовые ячейки в гостиницах и иных средствах размещения;
- не принимать незнакомые медикаменты;

- не нарушать правила безопасности, установленные авиакомпаниями, транспортными организациями, гостиницами, пансионатами, местными туристическими организациями и так далее;

- соблюдать правила личной гигиены;

- употреблять для питья только гарантированно безопасную воду и напитки, не употреблять лед, приготовленный из сырой воды.

Согласно законам «О защите прав потребителей» и «Об основах туристской деятельности в РФ» туристу должна быть предоставлена достоверная и полная информация о предстоящем путешествии. Поэтому к путевке либо к договору должен быть приложен информационный листок либо памятка и, при необходимости, другие документы (программа, маршрут пребывания, проспекты, каталоги, карта метро и т.д.)

В памятке, выдаваемой туристской фирмой выезжающему за рубеж, продавец указывает сведения, без знания которых туристская поездка будет затруднена или сопровождаться недопустимо высоким уровнем риска для жизни, здоровья и имущества туриста или вообще невозможна.

Отсутствие необходимой информации может повлечь за собой различные негативные последствия, нежелательные как для туриста, так и для туристской фирмы.

Таким образом, законодательством определены основные формы обеспечения безопасности туристов при совершении путешествий. Однако если такие формы как договор и страхование имеют четкое законодательное обоснование, то памятка для туриста, несмотря на подробный перечень информации, указанный в законодательстве, зачастую не содержит необходимой информации, а предоставляемые памятки носят формальный характер и не обеспечивают безопасность туристов при совершении путешествия.

В данной главе были рассмотрены правовые основы, которые регулируют туристскую деятельность (федеральные законы, стандарты). Были выявлены факторы риска, которые возникают при оказании туристских

услуг. Были проанализированы формы информационного обеспечения безопасности путешествия. Рассмотрены стандарты, которые устанавливают требования о безопасности туристов и туристских услуг.

ГЛАВА 2. ОСНОВНЫЕ ЭТАПЫ РАЗРАБОТКИ ИНФОРМАЦИОННОЙ ПАМЯТКИ ДЛЯ ТУРИСТОВ, ВЫЕЗЖАЮЩИХ В ТАЙЛАНД

2.1. Методические рекомендации по созданию памятки для туристов, выезжающих в Таиланд

В центре внимания Ростуризма постоянно находятся обеспечение безопасности туризма, вопросы защиты прав и законных интересов российских туристов за рубежом. Необходимо выделить, что основы системы безопасности туризма в нашей стране в целом сформированы.

В нашей стране впервые был предложен настоящий механизм защиты прав и законных интересов туристов. Так, с 1.06.2007 года вступили в действие изменения в Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации». За качество и безопасность оказываемых услуг была установлена финансовая ответственность туроператоров. В случае возникновения угрозы безопасности жизни, здоровья туристов в стране (месте) временного пребывания была предусмотрена возможность расторжения или изменения договора о реализации туристского продукта.

На сегодняшний день размер финансового обеспечения определяется в договоре страхования ответственности туроператора или в банковской гарантии и не может быть менее:

- 500 тысяч рублей для туроператоров, осуществляющих деятельность в сфере внутреннего туризма или въездного туризма;

- трех процентов (на 2016 год), с 2017 года пяти процентов общей цены туристского продукта в сфере выездного туризма, но не менее чем 50 миллионов рублей - для туроператоров, осуществляющих деятельность в сфере выездного туризма, за исключением туроператоров, указанных в абзаце втором части второй статьи 114 настоящего Федерального закона;

- 10 миллионов рублей - для туроператоров, указанных в абзаце втором части второй статьи 114 настоящего Федерального закона;

- туроператоры, не осуществлявшие в предыдущем году деятельности в сфере выездного туризма, а также юридические лица, намеренные осуществлять туроператорскую деятельность в сфере выездного туризма и ранее не осуществлявшие такой деятельности, должны иметь финансовое обеспечение ответственности туроператора в размере не менее чем 50 миллионов рублей.

В случае если туроператор осуществляет туроператорскую деятельность в нескольких сферах туризма, применяется наибольший размер финансового обеспечения ответственности туроператора [29].

Перечень информации, которую туроператоры и турагенты обязаны предоставлять туристам в целях обеспечения их личной безопасности, подробно содержится в Законе о туристской деятельности и в Правилах оказания услуг по реализации туристского продукта.

В конце 2007 года Федеральное агентство по туризму утвердило Административный регламент по предоставлению государственной услуги по информированию туроператоров, турагентов и туристов об угрозе безопасности туристов в стране (месте) временного пребывания. Данный регламент направлен на своевременное обеспечение достоверной информацией об угрозах безопасности в России и за рубежом. Информация об угрозе безопасности, в том числе поступившая от федеральных органов исполнительной власти (МИД России, МЧС России, МВД России, ФСБ России, Роспотребнадзора, Росгидромета), включает в себя сведения о виде угроз безопасности, в том числе требующих немедленного чрезвычайного реагирования. Также сведения о выявлении и прогнозировании угроз безопасности, осуществлении комплекса оперативных и долговременных мер по их предупреждению и нейтрализации, об осуществлении системы мер по восстановлению нормального функционирования туристской индустрии в регионах, пострадавших в результате возникновения угрозы безопасности.

Существуют и рекомендации Всемирной туристской организации ООН (ВТО) для индустрии туризма о действиях в условиях кризисной ситуации. Это руководство к действию в кризисных ситуациях на туристском рынке является актуальным и полезным документом, а отдельные его положения могут быть использованы в практической деятельности не только организаций туристской индустрии, но и органов управления туризмом в субъектах Российской Федерации. Согласно суждению экспертов ВТО: «Реализация положений данного документа позволит участникам сферы туризма эффективно управлять кризисными ситуациями, а также сохранить доверие туристов к национальной туристской индустрии в условиях разнообразных кризисов». Но необходимо заметить, что данный документ не является обязательным для применения, а некоторые его положения требуют существенной адаптации к настоящей современной индустрии туризма в России.

Практика показывает, что необходимо продолжать работу над совершенствованием правового обеспечения отношений в области безопасности туризма. Появилась необходимость определить минимальный набор рисков и страховых услуг входящих в этот вид страхования и законодательно ввести обязательное страхование туристов, выезжающих за рубеж. Также следует рассмотреть порядок финансирования консульских служб для оказания необходимой помощи российским туристам. Разработать правовые механизмы для того чтобы оказывать правовой и иной вид неотложной помощи российским туристам, которые оказались в затруднительном положении за рубежом. Не менее актуальным является принятие комплекса мер, направленных на повышение культуры безопасности туризма.

Однако вопросы безопасности туристов нельзя решить только на законодательном уровне. Огромное значение имеет именно работа турагента по предоставлению необходимой для туриста информации, ведь именно турагент общается напрямую с туристом и может подготовить его к

возможным угрозам. Зачастую турагенты пренебрегают требованиями действующего законодательства предоставлять информацию туристу, особенно если знают, что турист не первый раз выезжает за границу. Такие действия турагента могут привести к негативным последствиям, поэтому к каждому договору, заключенному между туристом и турагентом, должна быть приобщена копия памятки, выданной туристу. При этом содержание памятки не должно ограничиваться только какими-то отдельными элементами, а должна соответствовать требованиям, предъявляемым к такого рода документам, действующим законодательством.

Нами были определены следующие этапы разработки памятки для туристов:

1 этап. Постановка цели.

Составление информационного листка (памятки) для туриста следует начинать с определения цели. Считаем, что целью информационного листка будет не рассказ о стране и ее особенностях, а обозначение потенциальных опасностей и способы решения, возникающих проблем. Практические рекомендации помогут правильно сориентироваться в конкретной обстановке и найти способы избегания опасности в дальнейшем, т.е. приобретение положительного опыта осуществления безопасного путешествия.

2 этап. Анализ состояния туристской индустрии по вопросам безопасности.

Следующим этапом создания информационного листка является анализ состояния туристской индустрии по вопросам обеспечения безопасности в конкретной стране. Имеющаяся статистика несчастных случаев, позволит выделить те аспекты, на которые стоит уделить особое внимание при формировании информации.

3 этап. Сбор информации.

На основании анализа и цели создания справочника проводится сбор необходимой информации. Здесь следует заметить, что одной информации,

подчерпнутой из интернет источников не достаточно. Огромное значение имеет информация, размещаемая в печатных изданиях, поскольку является более объективной и достоверной. Другим источником получения информации могут стать сведения, полученные от туристов, побывавших в конкретной стране, а также личный опыт. К использованию информации от туристов следует отнестись зачастую настороженно, поскольку, как правило, они высказывают свои эмоции и суждения по какой-либо ситуации, а не конкретные факты и действия. Наиболее простой способ сбора информации от туристов является их анкетирование по вопросам, на которые можно ответить односложно – утвердительно или отрицательно. Это позволит не смешивать личные впечатления с фактами.

4 этап. Обработка информации и проверка ее достоверности.

Вся собранная информация подлежит жесткой проверке по принципу ее достоверности. На данном этапе необходимо проверить всю полученную информацию на соответствие действительности. Данный этап создания памятки является постоянным в деятельности менеджера туристской фирмы, поскольку изменения в индустрии туризма происходят очень часто, поэтому информация, предоставляемая туристу, должна постоянно изменяться. В связи с этим целесообразно размещение информации на интернет-сайтах туристских предприятий при условии своевременного ее обновления.

5 этап. Систематизация информации.

После обработки информации и ее достоверности проверки, необходимо систематизировать ее и расположить по принципу «необходимости». Так, не имеет смысл размещать информацию об условиях проживания в отеле до информации о правилах въезда в страну. Информация должна располагаться поступательно, то есть по мере ее необходимости, создавая тем самым логическое руководство к действию в конкретной ситуации с обозначением возможных опасностей.

Согласно действующих норм в области туризма, в памятке должна содержаться необходимая и достоверная информация о:

- правилах въезда в страну (место) временного пребывания;
- условиях пребывания;
- таможенных правилах;
- обычаях местного населения, национальных и религиозных особенностях региона, религиозных святынях, памятниках природы, истории, культуры и других объектах туристского показа, находящихся под особой охраной;
- состоянии окружающей природной среды;
- часовом поясе и климатических условиях;
- опасностях, с которыми может встретиться турист при совершении путешествии;
- факторах риска для здоровья, исходя из климатических природных условия;
- правилах личной безопасности;
- особенностях путешествий;
- курсе валют и порядке их обмена [7].

Итак, памятку следует начать с дружественного приветствия. Сведения в памятке должны носить рекомендательный характер, но не содержать наравоучений. Лучше если текст будет строиться в виде беседы, турист должен почувствовать, что составитель памятки обращается именно к нему, так информация лучше воспринимается и запоминается.

Вместе с тем, текст памятки должен дать понять туристу, что это не возможные действия, а необходимые для его безопасности. Однако категорически запрещать какое-либо действия также не стоит, поскольку это может дать совершенно противоположный эффект. Наилучший эффект достигает ссылка на источник, вызывающий доверие у туриста, а это как правило личный опыт специалиста по туризму, то есть квалифицированного менеджера.

Поскольку памятка должна быть изучена до начала поездки, то описание информации в ней должно быть доступным к пониманию любой

категорией туристов, как впервые выезжающих за рубеж, так и постоянных клиентов туристской фирмы. Результатом правильно составленного текста является выработанное правильное представление туриста о его действиях, как в стандартных, так и в критических ситуациях.

Возможно выделение в памятке следующих разделов: общая часть, например, основные правила, действующие при авиаперелете, таможенные правила страны вылета, санитарно-гигиенические и медицинские требования страны посещения, и особенная часть, то есть конкретная информация для страны посещения. В общей части указываем те требования, которые нам необходимо знать и выполнить до осуществления поездки. В особенной части указываем информацию, которая нам будет полезна при нахождении в месте отдыха. В числе первых должна содержаться информация о документах, наличие которых обязательно для совершения путешествия. Перечисление документов должно носить списочный характер, так как в таком виде оно лучше воспринимается туристами и позволит сделать необходимые пометки об исполнении.

Затем указываем информацию, необходимую нам для перелета, правила перевозки багажа и таможенные правила, дабы избежать излишних недоразумений в аэропорту. На указанные требования следует обратить особое внимание, поскольку по статистике сотрудников аэропорта «Кольцово», каждый третий турист допускает нарушение правил перевозки багажа и таможенных правил.

В дальнейшем указываем правила въезда в страну временного пребывания. Здесь целесообразно расписать действия туриста более подробно, так как в первые минуты, оказавшись в непривычной среде обитания, многие туристы теряются и не знают что делать.

Пройдя таможенный и паспортный контроль, получив багаж, следует уделить внимание трансферу, осуществление которого в последнее время часто вызывает у туристов нарекание. Основная проблема - это время, затраченное на трансфер. Туристу нужно понять разницу между

индивидуальным и групповым трансфером – это позволит снять возникшее напряжение, в случае задержки прибытия в отель.

Например, турист, пройдя в автобус, который должен его и других туристов развести по различным отелям, вынужден ожидать некоторое время, пока все туристы будут собраны. Иногда это очень продолжительное время. Турист должен быть готов к этому и не создавать паническое настроение у других туристов и не осуществлять необдуманных действий по самостоятельному проезду к отелю.

Затем можно расположить в памятке информацию о стране: обычаях местного населения, национальных и религиозных особенностях региона, религиозных святынях, памятниках природы, истории, культуры и других объектах туристского показа, находящихся под особой охраной; состояние окружающей природной среды; часовом поясе и климатических условиях.

Учитывая, что перед поездкой турист уже ознакомился с памяткой, то он имеет представление о стране посещения. Во время трансфера зачастую у туриста есть свободное время, которое он может посвятить прочтению информации о стране. Данная информация будет хорошо восприниматься при нахождении на территории страны и возможности сравнить представленную информацию с увиденным и первым впечатлением.

При подъезде к отелю турист должен обладать информацией об условиях заселения. Конечно, данную информацию, как правило, доводит до туристов гид принимающей стороны, но неплохо было бы иметь представление об этом процессе и самим туристам.

Следом необходимо разместить информацию об условиях проживания и особенностях путешествия. Здесь большое внимание следует уделить опасностям, с которыми может встретиться турист при совершении путешествий, факторам риска для здоровья, исходя из климатических и природных условий, а также правилам личной безопасности.

При создании данного раздела необходимо выявить возможные опасности и ненавязчиво предложить несколько способов выхода из

кризисной ситуации. Отдельно стоит уделить внимание наступлению страхового случая. Даже, несмотря на то, что данная информация содержится в страховом полисе, необходимо разъяснить правила применения страхового полиса в информационном листке. Кроме того, данная информация будет полезна также тем туристам, которые при въезде в страну не приобретали страховой полис.

Также, в данном разделе необходимо указать все необходимые контактные телефоны: турагента, туроператора в России, принимающей стороны, посольские и консульские центры, информационные и кризисные центры.

Для более устойчивого восприятия основополагающих моментов указанного раздела в отдельный абзац выделить основные причины, по которым у туристов возникают претензии в связи с обеспечением из безопасности.

Например, так: «В Таиланде большая часть преступников – мошенники. Существует много различных видов мошенничества, некоторые из которых относительно безобидны. Не забывайте, что любой человек, который подходит к вам в туристическом месте и начинает активно что-то предлагать, на деле может быть мошенником. Не стоит думать, что если человек выглядит, как турист, то это гарантирует его честность».

Эта, казалось бы, краткая информация, имеет очень глубокий смысл и указывает на одну из опасностей, которые могут туристу встретиться при посещении Таиланда. Кроме того, турист как-бы заранее уведомляется, что помощь от местных властей и органов правопорядка можно не получить, таким образом, призывая туристов обратить внимание на свои действия, которые должны быть организованы надлежащим образом. Далее, можно указать информацию о телефонной связи, об особенностях сервиса и обслуживании. О достопримечательностях, экскурсиях и курортах, с указанием возможных рисков при их посещении и необходимой подготовки. Условия аренды автомобиля и основные требования по дорожному

движению, а также информацию о праздничных и нерабочих днях, о посещениях магазинов и используемых денежных средствах и другую полезную информацию.

Заканчивая составление памятки, можно пожелать туристу приятного отдыха. Но данное пожелание должно нести в себе и смысловую нагрузку, как бы подводя итог, что обеспечению собственной безопасности необходимо уделить особое внимание, указав, что только четко выверенные и продуманные действия являются залогом безопасного отдыха. Для того чтобы обеспечить наглядное применение методических рекомендаций по составлению информационного листка в ходе настоящего исследования была составлена памятка по королевству Таиланд.

2.2. Маркетинговое исследование необходимости разработки информационной памятки для туристов, выезжающих в Таиланд

Для уменьшения степени неопределенности и риска Автором была разработана анкета (прил. 2) с целью определить потребность информационной безопасности туристов при совершении путешествий.

Объектом исследования были клиенты турагентства «Джус Тур» в возрасте от 19 до 65 лет.

Период анкетирования: 7 дней.

Перечень информации, которую необходимо было собрать:

- пользуются ли люди услугами туроператоров или турагентов;
- была ли предоставлена информация о стране путешествия;
- если не была предоставлена информация о стране путешествия, то откуда брали информацию;
- хотели бы получать более объемную информацию о стране временного пребывания;
- нужна ли информация о безопасности при совершении путешествий в другую страну (отличия законов России с другой страной, что разрешается и

запрещается делать на территории чужой страны, какая религия на территории страны пребывания и тп...).

Всего было опрошено в период анкетирования 50 человек. Из них 34 женщины и 16 мужчин. Анкета включает в себя 5 вопросов:

На вопрос №1: «Пользуетесь ли Вы услугами туроператора или турагента?» ответы респондентов представлены на рисунке 2.

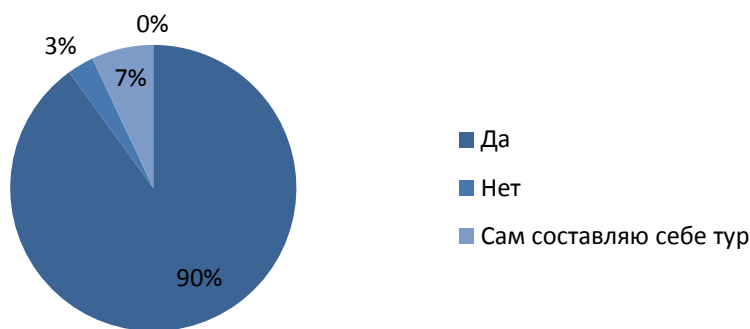


Рис. 2. Пользуются ли услугами туроператора или турагента

90% опрошенных людей ответили, что пользуются услугами туроператора или турагента.

7% людей сами составляют себе тур (отдельно покупка билетов, бронирование отеля и т.п).

3% не пользуются услугами туроператора или турагента.

На вопрос №2: «Была ли Вам предоставлена информация о стране временного пребывания (куда вы отправляетесь)?» ответы респондентов представлены на рисунке 3.

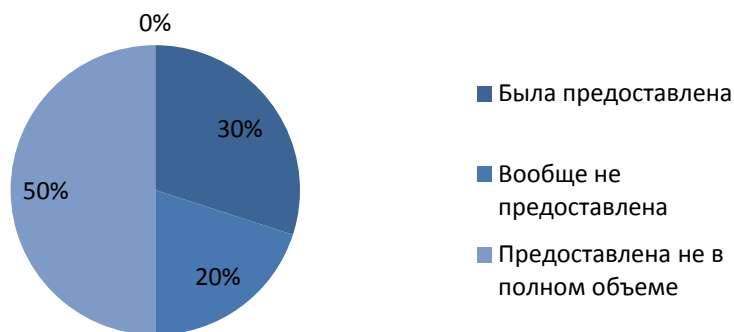


Рис. 3. Была ли предоставлена информация о стране временного пребывания

Анализ полученных данных из ответов на данный вопрос показал, что 50% людей была предоставлена информация не в полном объеме. 20% людей вообще не предоставлена информация о стране временного пребывания и всего 30% людей была предоставлена информация о стране временного пребывания.

На вопрос №3: «Если нет, то откуда Вы получали информацию о стране временного пребывания? И искали ли Вы помимо выданной Вам памятки дополнительную информацию, если да, то где?» ответы респондентов представлены на рисунке 4.

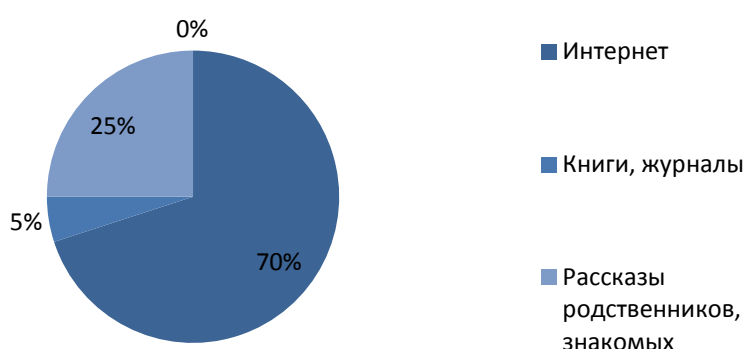


Рис. 4. Откуда получали информацию о стране временного пребывания

Данные показывают, что 70% опрошенных людей искали информацию в интернете. 25% узнавали информацию от родственников, знакомых. 5% искали информацию в книгах и журналах.

На вопрос №4: «Хотели бы Вы получать более объемную информацию о стране временного пребывания (куда вы отправляетесь)?» ответы респондентов представлены на рисунке 5.

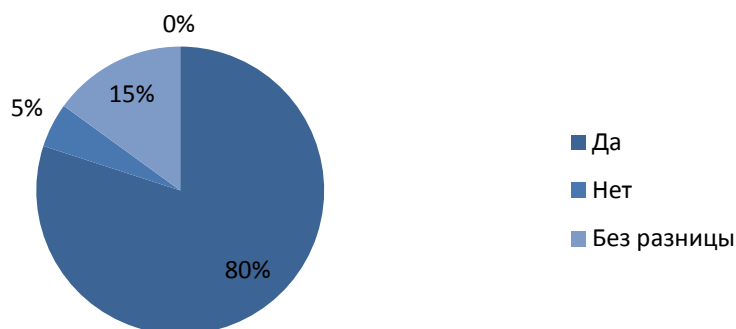


Рис. 5. Сколько людей хотело бы получать более объемную информацию о стране временного пребывания

Исследование данного вопроса показало, что 80% людей хотели бы получать более объемную информацию о стране пребывания. 5% не хотели бы получать информацию. 15% ответили, что им без разницы.

На вопрос №5: «Нужна ли Вам информация о безопасности при совершении путешествий в другую страну (отличия законов России от другой страны, что разрешается и запрещается делать на территории чужой страны, какая религия на территории страны пребывания и т.п)?» ответы респондентов представлены на рисунке 6.

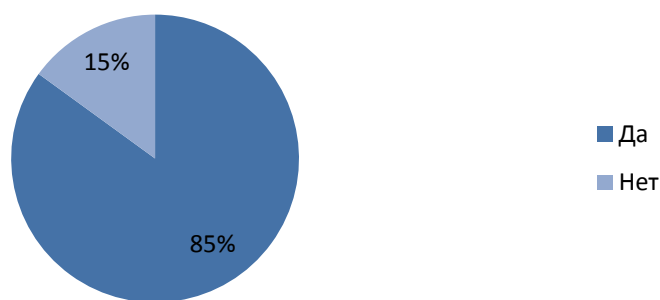


Рис. 6. Нужна ли информация о безопасности при совершении путешествий

Исследование показало, что 85% опрошенных людей нужна информация о безопасности при совершении путешествий в другую страну. И только 15% ответили, что не нуждаются в информации.

Подводя итоги маркетингового исследования, можно сделать вывод, что люди заинтересованы в получении информации о безопасности при совершении путешествий. Памятка туристу нужна многим людям, путешествующим по различным странам. Следовательно, нужно разрабатывать памятки для оказания безопасных услуг туристам.

2.3. Описание информационной памятки для туристов, выезжающих в Таиланд

При разработке информационной памятки для туристов, выезжающих на отдых в Таиланд, руководствовались Федеральным законом «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» и национальным стандартом ГОСТ 32611-2014 «Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов». В данном стандарте есть пункт личная безопасность туристов, в котором отмечено, что туристы (экскурсанты) при совершении путешествий (экскурсий) в целях обеспечения личной безопасности обязаны:

- соблюдать нормативные правовые акты страны (места) временного пребывания, уважать ее социальное устройство, обычаи, традиции, религиозные верования;

- сохранять окружающую природную среду, бережно относиться к памятникам природы, истории, культуры в стране (месте) временного пребывания;

- соблюдать правила въезда в страну (место) временного пребывания и выезда из страны (места) временного пребывания, а также страны транзитного проезда;

- проходить профилактические мероприятия (прививки) в соответствии с международными и внутренними медицинскими требованиями в случае совершения путешествия в страну (место) временного пребывания, в которой они могут подвергнуться риску инфекционных заболеваний;

- соблюдать на маршрутах повышенной опасности дополнительные меры безопасности: использовать специальное снаряжение, оборудование, выполнять установленные требования и инструкции, подчиняться решениям инструктора-проводника, пройти соответствующий инструктаж.

В ходе исследования была разработана памятка по Таиланду (прил. 1). Данная памятка разработана в форме дружеского общения с туристом.

Цель памятки: донести до туриста нужную информацию о Таиланде, чтобы турист мог себя чувствовать комфортно в чужой стране. Информация о туристских формальностях поможет обеспечить безопасность во время путешествия.

Далее представлено содержание памятки по информационной безопасности для туристов, выезжающих на отдых в Таиланд:

1. Информация о правилах въезда в Таиланд и выезда из Таиланда, включая сведения о необходимости наличия визы.

Для въезда в Таиланд нужен только загранпаспорт, при этом срок действия паспорта должен составлять не менее 6 месяцев от даты въезда. Страховка при въезде в Таиланд не обязательна, но настоятельно рекомендуется сделать её до прилета в Таиланд. Для посещения Таиланда с туристическими целями на срок не более 30 дней гражданам России виза не требуется.

Иммиграционная служба Королевской полиции Таиланда уполномочена отказать во въезде любому лицу при подозрении в том, что действительная цель посещения страны не соответствует заявленной, или въезжающее лицо представляет угрозу национальной безопасности и общественному порядку.

Безвизовый въезд не ограничивает цель посещения туризмом и разрешает транзитный проезд, участие в деловых переговорах, а также образовательных, культурных и спортивных мероприятиях. Однако он не дает право работать, и нарушители подлежат преследованию по закону (арест, судебное разбирательство, штраф и, возможно, депортация с последующим запретом на въезд в Таиланд).

2. Информация об основных документах, необходимых для въезда в Таиланд и выезда из Таиланда.

При пересечении границы офицеру пограничной службы необходимо предъявить загранпаспорт, действительный на момент окончания поездки и заполненную миграционную карточку. Особое внимание власти уделяют

внешнему виду загранпаспорта – туристам с мятыми, мокрыми, испачканными паспортами может быть отказано во въезде в страну. В паспорт ставится штамп с указанием даты въезда. Сборы не взимаются. Кроме того, могут спросить действующий на весь срок поездки страховой полис, который стоит оформить заранее.

Всем несовершеннолетним, даже следующим в сопровождении родителей, обязательно нужно иметь с собой копию свидетельства о рождении. Детям, выезжающим без родителей, потребуются свидетельство о рождении и доверенность от обоих родителей.

3. Информация об условиях договора добровольного страхования, о страховщике, об организациях, осуществляющих оказания медицинской помощи в экстренной и неотложной ситуации в Таиланде. Также о порядке обращения туриста в связи с наступлением страхового случая (место нахождения, номера контактных телефонов страховщика).

Страховку в Таиланд стоит оформлять обязательно для каждой поездки. Во-первых, ее могут спросить на границе и при отсутствии отказать во въезде. А во-вторых, медицина в Таиланде – одна из самых дорогих в Азии, так что даже незначительная травма может обойтись в крупную сумму. Бесплатного медицинского обслуживания иностранцев в этой стране не предусмотрено, даже если речь идет о первой помощи.

Базовая страховка в Таиланд на неделю с покрытием 35 000 евро (2 210 000 рублей) обойдется в 650-800 рублей. Если добавить управление мотоциклом или мопедом и страхование от несчастных случаев на сумму 1000 евро (63 142 рублей), то это увеличит конечную стоимость страховки в два раза.

При наступлении страхового случая туристу необходимо позвонить в компанию (номер телефона есть в полисе, который в обязательном порядке стоит взять с собой, предварительно сделав электронную копию). Компания подтвердит, действительно ли случай считается страховым и скажет, что делать дальше. Если случай не страховой, то оплатить расходы туристу

придется самостоятельно. Если это страховой случай, то страховая компания свяжет вас с сервисной компанией на месте (ассистанс). Туристу нужно будет сообщить фамилию, номер полиса, место нахождения и рассказать, что случилось.

4. Обычаи населения Таиланда, национальные и религиозные особенности.

Благодаря буддизму и связанной с ним толерантности общества в Таиланде не существует особых ограничений, связанных с формой одежды, сексуальной ориентацией и нормами поведения в общественных местах. Вместе с тем есть некоторые нормы поведения, которых обязательно следует придерживаться.

Ни в коем случае не следует допускать каких-либо оскорбительных высказываний и действий по отношению к королю, королевской семье и их изображениям. Король – предмет поклонения для многих тайцев, его особа для них священна. Оскорбление короля и королевской семьи (к таковым причисляется даже намеренная порча денежных банкнот с изображением короля) – является уголовно наказуемым деянием, за которое полагается от 3 до 15 лет тюремного заключения. Недопустимо осквернение буддийских храмов и святынь, а также нарушение установленных для их посещения норм поведения [28].

5. Информация об опасностях, с которыми турист (экскурсант) может встретиться при совершении путешествия в Таиланд.

Вопросы безопасности в Таиланде связаны, прежде всего, с мошенничеством. В целом, в туристических районах и национальных парках можно чувствовать себя в полной безопасности при соблюдении элементарных правил – достойное поведение, уважение к религии, соблюдения правил поведения, следование рекомендациям гида.

Мошенничество – основной вид преступлений против туристов. Мошенничество практикуют водители такси и так называемых «тук-туков» (небольшое трехколесное транспортное средство с кузовом для перевозки

пассажиров), предлагая завышенную цену за поездку. Другой вид мошенничества – продажа поддельных драгоценных камней и ювелирных изделий или контрафактной продукции, нередко по завышенным ценам.

Статистика показывает, что наиболее распространенные чрезвычайные ситуации с участием российских граждан – это дорожно-транспортные происшествия. Прежде всего, надо запомнить: на дорогах Таиланда левостороннее движение. При переходе дороги нужно смотреть в первую очередь направо, как бы ни хотелось смотреть налево по привычке как в России. Чаще всего участниками аварий становятся либо водители двухколёсного транспорта (мотобайки, скутеры) либо пешеходы.

Карманные кражи и вырывание женских сумочек мотоциклистами распространены в туристских районах и в местах скопления людей.

Бывают случаи подбрасывания наркотиков с целью последующего вымогательства.

Еще один вид вымогательства связан с арендой транспортных средств, владельцы которых берут у иностранцев в качестве залога паспорт, а при возврате транспортного средства требуют завышенную плату за повреждения (нередко причиненные до взятия его напрокат), удерживая при этом паспорт.

В случае возникновения опасности туристу следует обратиться в туристическую полицию или позвонить своему гиду [28].

6. Факторы риска для здоровья.

Угрозу здоровью может представлять сам климат страны, при котором возможны солнечные ожоги, тепловые и солнечные удары, обезвоживание, гипертонические кризисы и даже сердечные приступы. Поэтому туристам следует: подбирать для путешествия одежду из натуральных тканей и использовать головные уборы во избежание перегрева, пользоваться солнцезащитными средствами, избегать длительного пребывания на солнце, особенно без защитных средств, воздерживаться от высоких и резких физических нагрузок, не злоупотреблять алкоголем.

Опасности при купании

Туристам, приезжающим в сезон дождей в Таиланде, то им нужно быть особенно осторожными. Не стоит плавать во время шторма, когда на воде высокие волны. Кроме того, на пляжах существуют зоны, где купаться запрещено. Красный флажок, установленный на пляже, свидетельствует об опасности, зеленый флажок – разрешает купание. В местностях с коралловыми рифами нужно быть особенно аккуратными, ведь рифы имеют острые края, о которые очень легко пораниться.

Опасности подводного мира

В морских глубинах обитает множество ядовитых медуз и рыб, к которым лучше не прикасаться.

В Таиланде живет один очень опасный моллюск, встречающийся почти повсюду. Это небольшая улитка семейства конусов с привлекательной раковиной и ядовитым хоботком, которым она может ужалить человека. Ее яд без своевременно оказанной помощи может убить человека всего за полчаса. Поэтому, отправляясь на отдых в Таиланд, стоит усвоить главное правило – сторониться живности и не трогать ее руками.

Довольно распространенная опасность для туристов, это ядовитые медузы в Таиланде, часто встречающиеся в тайских водах. К счастью, они появляются в основном только в сезонное время, но изредка можно встретить и одиночных медуз. Яд в щупальцах медуз может парализовать человека, но в основном, они оставляют ожоги как от крапивы.

Наступив на колючки морского ежа, можно сильно поранить ногу. Но так как они очень хрупкие, чтобы вынуть эти иглы из ступни, понадобится немало времени и нервов.

Опасности наземного мира

Туристам решившим отправиться в пышные джунгли Таиланда, понадобится плотная обувь, которая полностью закрывает стопу. Поскольку здесь обитают пиявки и паразитирующие черви, нередко нападающие на человека. Джунгли кишат кровососущими насекомыми, поэтому, чтобы

туриста не покусали, нужно запастись надежными средствами против укусов. Для туристов, совершающих поездку в Таиланд на 1-2 недели, тайские москиты предоставляют больше неприятностей, чем опасностей. Некоторые из них переносят серьезные заболевания, такие как лихорадка Денге и малярия, но риск заболеть ими во время двухнедельного отдыха ничтожно мал. Однако это не значит, что стоит пренебрегать прививками и методами защиты от комаров в Таиланде.

В Таиланде популярна экскурсия, на которой у туристов есть возможность познакомиться с обезьянами. Но многие из этих животных очень агрессивны и способны наброситься на туриста, особенно если он держит в руках фрукт или какой-либо яркий предмет.

Прогуливаясь в джунглях тайских джунглей и по проселочным дорогам, турист может натолкнуться на стадо диких слонов.

Определенную опасность представляет ядовитые змеи в Таиланде. При несвоевременном оказании медицинской помощи, их укус может обернуться летальным исходом.

Риск заболевания

На сегодняшний день в Таиланде отсутствуют какие-либо эпидемиологические болезни. Однако, это страна с жарким климатом и высокой влажностью, где легко пострадать от вируса или инфекции. Также в тропиках долго могут заживать порезы и раны. Поэтому заранее нужно позаботиться о том, какие лекарства взять в Таиланд.

Риск отравления

Не стоит употреблять водопроводную воду в Таиланде. Всегда нужно пить только воду в бутылках. Лед из неотфильтрованной воды также может стать причиной отравления. Ввиду жаркого климата еда здесь портится невероятно быстро, поэтому туристам не следует потреблять скоропортящиеся и кисломолочные продукты. Более того, стоит быть внимательным при употреблении блюд из мяса и рыбы. Они должны быть только что приготовленными, а не разогретыми в микроволновке.

7. Информация о таможенных, пограничных и иных правилах.

В страну можно без сложностей провезти личные вещи, а также профессиональную атрибутику: фотоаппарат, планшет, компьютер и т. п. Касательно спиртного и табачных изделий, гостям разрешено ввозить их с ограничениями. Сигарет в багаже должно быть не более 200 на человека (к тому же блоки должны лежать в разных сумках), крепкого алкоголя не более литра на каждого совершеннолетнего.

Правила ввоза в Таиланд строго запрещают ввоз наркотических препаратов, касается это и таблеток, признанных в стране наркотическими средствами. Как уже упоминалось ранее, карается это высшей по местным меркам мерой наказания. За ввоз психотропных веществ, к ним относятся эфедрин и ему подобные соединения, предусмотрено тюремное заключение на срок до 5 лет. В перечне того, что нельзя ввозить в Таиланд, находятся любые интимные товары, имитирующие половые органы, в том числе литература и видеоматериалы, а также любая контрабанда. Не стоит ввозить и электронные сигареты, так как, по заявлению тайского правительства, в их жидкости содержится небольшая доза амфетамина (согласно другой версии пользование такими сигаретами запрещено из-за того, что они просто не облагаются налогом). За использование таких курительных приспособлений могут наложить штраф, равный четырехкратной стоимости товара, либо посадить в тайскую тюрьму на срок до 5 лет, а может и то, и другое.

Таможня Таиланда в соответствии с законодательством страны не ограничивает размер ввозимой наличности. Декларировать ввозимую и вывозимую наличность нужно, если сумма ее превышает эквивалент 20 000 американских долларов по курсу валют в Таиланде на момент ввоза или вывоза. Баты подлежат декларации при сумме более 50 000 [28].

8. Информация о предметах первой необходимости

Перед поездкой дома подготовьте аптечку туриста, включив туда самые необходимые лекарства:

- от аллергии на еду, цветы, укусы: «Супрастин», «Телфаст», и другие;

- жаропонижающее и обезболивающее;
- против спазмов: «Но-шпа»;
- солнцезащитный крем с уровнем защиты не ниже SPF 50;
- от солнечных ожогов: «Пантенол» (чем больше пантенола, тем лучше);
- для желудка: активированный уголь, «фестал», «смекта», «левомецитин», «имодиум»;
- бинт, пластырь, йод, зеленку, репелленты от мух и комаров.

9. Информация об отелях Таиланда, заселении в отели.

В Таиланде отели берут при заселении депозит от 100 до 300 долларов в зависимости от класса отеля. Отели в Таиланде в большинстве своем весьма дешевые и притом неплохого уровня. Регистрация гостей в тайских отелях происходит, как и в основном, во всем мире в 14:00, выселение до 12:00. Наиболее распространенный тип питания в отелях это завтраки. Форма завтрака в отеле, как правило, «шведский стол».

10. Информация о питании и гигиене. Магазины, местная валюта.

К выбору заведений общепита (за исключением ресторанов отелей) в Таиланде туристу следует подходить избирательно: лучше избегать открытых дешевых ресторанов, где гигиенические нормы не всегда соответствуют стандартам. В недорогих заведениях туристу следует отказаться от употребления льда в напитках.

Лучше не покупать пищу у уличных и пляжных поваров и торговцев – возможны отравления. Продукты в Таиланде портятся очень быстро, поэтому разумнее избегать всего кисломолочного. Питьевая вода – только из бутылок, лед в напитки – лишь в случае крайней необходимости: его могут приготовить из водопроводной воды.

Частое мытье рук, тщательное ополаскивание овощей и фруктов перед едой и употребление бутилированной воды должно прочно войти в привычку отдыхающего в Таиланде.

Магазины в Таиланде работают по 12 часов в сутки без выходных и праздничных дней с 8:30 до 20:30.

Денежная единица Таиланда – тайский бат. Один бат равен двум российским рублям. В обращении находятся банкноты 10, 20, 50, 100, 500 и 1000 бат. Доллары в Таиланде к оплате не принимаются, если их и примут в такси или магазине, то по очень низкому курсу. Если в страну ввозится сумма более 10 тысяч долларов наличными, ее надо декларировать.

11. Информация о месте нахождения (почтовые адреса, номера контактных телефонов) органов государственной власти Российской Федерации, дипломатических представительств и консульских учреждений Российской Федерации, находящихся в Таиланде. В которые турист (экскурсант) может обратиться в случае возникновения в стране (месте) временного пребывания чрезвычайных ситуаций или иных обстоятельств, угрожающих безопасности его жизни и здоровья, а также в случаях возникновения опасности причинения вреда имуществу туриста.

При возникновении проблемы, в первую очередь, нужно звонить своему гиду.

При возникновении любых проблем туристу следует обращаться в Туристическую полицию.

Туристическая полиция (662) 282 11 43 Бангкок.

Туристическая Полиция Таиланда (Tourist Police). Тел. (внутри Таиланда): 1155.

Посольство РФ в Бангкоке: 108 Satorn Nua Road, Bangkok 10500 Thailand, Тел.:(662) 234 9824, 234 3939, 237 8488.

Консульский отдел Посольства: Тел.:(662) 234 20 12.

Туристическое Управление Таиланда (Tourism Authority of Thailand): Le Concorde Building 15th Floor, 202 Ratchadaphisek Road, Huai Kwang, Bangkok 10310 Thailand. Тел.:(662) 694 1222, 694 1410, 694 1214.

Центр туристской информации (Tourist Service Center). Тел. (внутри Таиланда): 1115 [29].

Подводя итог, хочется сказать, что создание памятки достаточно очень сложный процесс, особенно по стране, которая является массовой по своему посещению, что в свою очередь, ведет к разности информации от туристов. Сколько людей, столько и мнений. В памятке по Таиланду указана информация, полученная из Федеральных законов и подзаконных актов РФ, интернет-источников, от менеджеров туристкой фирмы «Джус Тур», которые имеют значимый опыт в организации путешествий в Таиланд.

В данной главе были рассмотрены рекомендации по созданию памятки туристов, выезжающих в Таиланд. Рассмотрены вопросы защиты прав и законных интересов российских туристов. Были определены этапы разработки памятки туристу. Было проведено маркетинговое исследование необходимости разработки информационной памятки для туристов, выезжающих в Таиланд. Были обозначены пункты, на которые следует опираться при создании памятки.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Безопасность туристов, их благополучие, а также поддержание высокого уровня качества обслуживания в местах туристского назначения ни в коем случае нельзя рассматривать отдельно от других общественных или национальных интересов, в частности принимающей страны, и окружающей среды в целом. Интересы тех, кто посещает и принимает, должны быть взаимно согласованы. Именно это нужно помнить при разработке и проведении в жизнь норм безопасности и защиты интересов туристов.

Для этого необходимо эффективное правовое регулирование туристской деятельности как на уровне одной страны, так и на международном уровне, поскольку туризм не имеет границ.

Процесс обеспечения безопасности зависит не только от законодательного регулирования, но и от понимания факторов опасности каждым субъектом туристской деятельности, рассмотрев которые мы пришли к выводу, что опасности, подстерегающие туристов, по своей природе:

- случайны, то есть подчиняются законам теории вероятности (вспышки опасных инфекционных заболеваний, ураганы, кражи и т.д.);
- потенциальны, то есть носят скрытый характер, они неопределенны во времени и в пространстве (извержение вулканов, наводнения, землетрясения и т.д.);
- перманентны, то есть существуют постоянно, действуют непрерывно (высокая влажность, загазованность атмосферы города и т.д.);
- тотальны, то есть они всеобщы, от них не скрыться, они проявляются везде и всегда.

Поэтому каждому туристу (самодеятельному или путешествующему внутри или за пределами страны) угрожает опасность.

Вместе с тем, необходимо подчеркнуть, что абсолютной безопасности в туризме не бывает, всегда существует некоторый остаточный риск.

Следовательно, безопасность – это такой уровень опасности, с которым на данном этапе экономического и туристского развития можно смириться. Безопасность путешествия - это допустимый риск.

Принципиальный подход к вопросам обеспечения личной безопасности туристов основан на соблюдении следующих непреложных истин:

1. Личная безопасность – это, прежде всего, объективная оценка реальности угрозы.
2. Лучше избегать опасных ситуаций, чем стать их жертвой.
3. Неправильное или неадекватное поведение может усугубить возможное отрицательное воздействие и поставить под угрозу жизнь и здоровье.
4. В ситуациях повышенного риска следует прогнозировать развитие событий.
5. Самые простые средства и предварительные меры защиты являются наиболее надежными.

Человек живет, творит и путешествует в условиях постоянно изменяющихся и количественно увеличивающихся опасностей. Так как деятельность человека потенциально опасна, то безопасность туризма будет заключаться в определении угрожающих опасностей и разработке соответствующих способов защиты от них в любых условиях путешествия.

К таким способам мы можем отнести процесс документального оформления отношений туристической фирмы и туриста, который включает в себя заключение договора на реализацию туристской услуги, оформление туристской путевки, а также предоставление туристу памятки.

Для обеспечения безопасности туристской услуги мы определили, что такое опасность и рассмотрели факторы риска в туристской деятельности. Согласно проведенного исследования, обеспечение безопасности туристов, по сути, предполагает тщательную и всестороннюю подготовку участников к каждому туристскому мероприятию, в том числе, оформление информационных форм туристского путешествия. Если на источники

объективной опасности в предстоящем путешествии туристы влиять не в состоянии, то предвидеть исходящую от них опасность, подготовиться к ней и успешно ей противостоять они обязаны. Этому может помочь информация, предоставленная туристу в виде памятки.

Изучив законодательство в области туризма, регулирующее, в том числе, и обеспечение безопасности туристов во время путешествий, установлено, что в России существует огромное количество нормативно-правовых актов, не отвечающих современным требованиям обеспечения безопасности и не решающих проблемы безопасности в индустрии туризма. Хотя внесенные изменения в действующие федеральные законодательные акты указывают на тенденцию приведения Российского законодательства в соответствии с нормами международного права.

В ходе настоящего исследования были выявлены основные проблемы в области обеспечения безопасности, решение которых должно обеспечиваться законодательно. Определение механизма и правил туристского обслуживания способно во много раз уменьшить число пострадавших туристов, а информационные формы туристской деятельности, способны обеспечить безопасность предоставляемой туристской услуги.

На основе проведенного анализа законодательства, существующих проблем и возникающих опасностей, с учетом потребностей туристов, была разработана типовая памятка туриста (прил. 1), способная обеспечить безопасность туристов во время совершения путешествия. Данная памятка отвечает требованиям действующего законодательства и понятию безопасности, используемому как в России, так и в других странах.

Таким образом, можно сделать вывод, что результатом обязательного использования информационных форм обеспечения безопасности туристов, в том числе памятки, является безопасность туристов, сохранность их имущества, а также не нанесение ущерба при совершении путешествий окружающей среде, материальным и духовным ценностям общества, безопасности государства.

СПИСОК ИСТОЧНИКОВ И ЛИТЕРАТУРЫ

1. Гражданский Кодекс Российской Федерации [Текст]. - Новосибирск: Сиб.унив.изд., 2009. — 969 с.
2. Об основах туристской деятельности в Российской Федерации [Текст]: фед. закон: принят Гос. Думой 24 нояб. 1996г. — 20 с.
3. Об организации страхового дела в Российской Федерации [Текст]: фед. закон: принят 27 нояб. 1992г. — 48 с.
4. О защите прав потребителей [Текст]: фед. закон: принят 07 февр. 1992г. — 42 с.
5. ГОСТ 32611-2014 «Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов» [Текст]: сб.норм.док. — М.: ИДТР, 2014. — 66 с.
6. ГОСТ Р 50646-2012 «Услуги населению. Термины и определения» [Текст]: сб.норм.док. — М.: ИДТР, 2009. — 91 с.
7. ГОСТ Р 50690-2000 «Туристические услуги. Общие требования» [Текст]: сб.норм.док. - М.: ИДТР, 2009. — 94 с.
8. Балашова, Л.В. Проблемы правового регулирования страхования ответственности субъектов туристской деятельности [Текст] / Л.В. Балашова // Туризм. — 2009. – №10. — 55 с.
9. Богданова, С. Закон в вопросах и ответах [Текст] / С. Богданова // Туризм: практика, проблемы, перспективы. — 2007. – №2. — 50 с.
10. Биржаков, М.Б. Введение в туризм [Текст]: учеб. Пособие / М.Б. Биржаков. - 9-е изд. — СПб.: «Издат.дом Герда», 2007. — 576 с.
11. Гусятникова, Д.Е. Защита прав туриста [Текст] // Д.Е. Гусятникова, С.А. Зиновьева // Туризм. — 2009. – №3. — 52 с.
12. Договор как процесс в системе отраслей материального права [Текст]: сб. науч. тр. / Рос. Международная. Акад. Туризма. — М.: РМАТ, 2010. — Вып. 2. — 453 с.

13. Егоров, В.Е. Правовое регулирование отношений в туристской деятельности [Текст]: сб. науч. тр. / Рос. Международная. Акад. Туризма. -М.: РМАТ, 2009. - Вып. 1. — 96 с.
14. Егоренков, Л.И. Введение в технологию туризма [Текст]: учебн.-метод.пособие / Л.И. Егоренков. - М: Финансы и статистика; ИНФРА-М, 2009. — 304 с.
15. Зорин, И.В. Менеджмент туризма. Туризм как вид деятельности [Текст]: учебник / И.В.Зорин [и др.]. - М.: Финансы и статистика, 2002. — 288 с.
16. Зорин, И.В. Энциклопедия туризма [Текст]: справочник / И.В. Зорин, В.А. Квартальнов. - М.: Финансы и статистика, 2001. — 368 с.
17. Квартальнов, В.А. Туризм [Текст]: учебник / В.А. Квартальнов. - 2-е изд. - М.: Финансы и статистика, 2007. — 336 с.
18. Маринин, М.М. Туристские формальности и безопасность в туризме [Текст]: учебное пособие / М.М. Маринин. — М.: Финансы и статистика, 2001. — 168 с.
19. Писаревский, Е.Л. Актуальные вопросы развития туризма в Российской Федерации [Текст] / Е.Л. Писаревский // Туризм. - 2010. №2. - 54с.
20. Писаревский, Е.Л. Вопросы сближения законодательства России и Европейского союза в сфере туризма [Текст] / Е.Л. Писаревский // Туризм. —2010. №4. — 49 с.
21. Сапронов, Ю.Г. Безопасность жизнедеятельности: обеспечение безопасности в туризме и туристической индустрии [Текст]: учебное пособие / Ю.Г. Сапронов, И.А. Занина, О.В. Соколовская. - Ростов и / Д: Феиикс, 2009. — 277 с.
22. Сенин, В.С. Организация международного туризма [Текст]: учебник / В.С. Сенин. 2-е изд. — М.: Финансы и статистика, 2003. — 400 с.
23. Симакова, Е.В. Особенности применения норм административного права, регламентирующих ответственность в туристской деятельности [Текст] / Е.В. Симакова // Вояж и отдых. - 2010. - №8. — 16 с.

24. Соловьев, С.С. Безопасный отдых и туризм [Текст]: учеб.пособие для студ.высш.учеб.заведений / С.С. Соловьев. - М: Издат.центр «Академия», 2008. — 288 с.
25. Феоктистов, И.А. Новые правила оказания туристских услуг [Текст]: учеб.пособие для студ.высш.учеб.заведений / И.А. Феоктистов. - М: Издат. центр «Академия», 2010. — 41 с.
26. Шабров, Р. Правовой статус турагента [Текст] / Р. Шабров // Туризм: право и экономика. - 2007. - №4. — 37 с.
27. Бесплатная библиотека [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://lib.ru> — Загл. с экрана.
28. Официальный сайт дипломатического ведомства [Электронный ресурс]. - Режим доступа <http://mid.ru> — Загл. с экрана.
29. Официальный сайт Российского союза туриндустрии. [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://rostourunion.ru> — Загл. с экрана.
30. Система Консультант Плюс: Версия проф.

ПАМЯТКА ДЛЯ ТУРИСТОВ ПО ТАИЛАНДУ

Может, это охота на Андаманских водах, а может, парение над Столовой горой или модная прихоть баловня судьбы. Вероятно, это дыхание океана или глухое жужжание восхитительных городов. Если у вас есть сокровенные мечты – одна или много, – добро пожаловать в Таиланд!

Трудно сопротивляться соблазнам! Стоит лишь увидеть немыслимые Тайские курорты и не скромные апартаменты, и ты сдался. Расслабься на живописном курорте, насладись бесподобными видами и соответствующим обслуживанием. Получи удовольствие от неторопливой жизни, поддайся очарованию волн, накатывающих на убегающую за горизонт белую полосу песка, или подставь лицо лучам солнца. А если не можешь без адреналина, к твоим услугам все, о чем лишь можно мечтать.

В Таиланде есть все: от прыжков с одной из самой высокой тарзанки в мире до дайвинга в океане к полным жизни коралловым рифам и пеших походов по самым красивым в мире местам!

Спустись на байдарке по бурной реке, взлети в небо на воздушном шаре или испытай благоговейный трепет, столкнувшись на сафари лицом к лицу со слоном.

Важно знать

Поездка в Таиланд – это яркое событие, которое желательно планировать заранее (что бы Вы хотели посетить и т.п). «Горящих» туров в Таиланд достаточно много. Одна из причин – это массовый туризм в эту страну.

Большинство путешественников, приезжающих в Таиланд, совмещают экскурсии по достопримечательностям с отдыхом на прекрасных пляжах. Курортов в Таиланде предостаточно. Популярнее всего, конечно же, Паттайя: одно только название вызывает ассоциации с праздным досугом на берегу Сиамского залива и различными развлечениями. Здесь есть все для туристов: отели, кафе, магазины, массажные салоны, бары и клубы. Грязноватое море, переполненные пляжи и слишком уж развитая секс-индустрия зачастую отпугивают приезжих сюда туристов.

Чтобы получить именно то, что Вы больше всего хотите от Таиланда – те отели, которые выбрали Вы, попасть в страну именно в желаемый период и получить максимальные впечатления – задумайтесь об этом заранее и тогда эта поездка запомнится на всю жизнь. Для Таиланда не редкость начало бронирования поездки за полгода до предполагаемого срока. Это связано с сезоном дождей в Таиланде. В целом в Таиланде всегда тепло, и выделяется три основных сезона: жаркий, очень жаркий и сезон дождей.

Стоит отметить, что в любой сезон и в любую погоду, оказавшись в Таиланде, можно в полной мере насладиться красотой тропического климата. Клубящиеся гроззовые облака, сверкающие молнии, яркая радуга, густой туман, спускающийся с гор или застывший среди джунглей, а также чистое небо, великолепные закаты и рассветы. В каждом из этих явлений природы есть особое очарование и неповторимость.

О Таиланде на заметку

Таиланд расположен в Юго-Восточной Азии, на полуостровах Индокитай и Малакка, с запада омывается Андаманским морем, с востока Сиамским заливом Южно-Китайского моря. Территория Таиланда вытянута с севера на юг (расстояние от самой северной точки до самой южной точки — 1860 км). Благодаря центральному положению в Юго-Восточной Азии и наибольшей среди стран региона протяженности с севера на юг, Таиланд имеет самый разнообразный в Юго-Восточной Азии климат, поэтому туристический сезон «перетекает» из одних климатических зон в другие, делая Таиланд одним из немногих в мире круглогодичных туристических центров.

Таиланд на 2 часа опережает время Екатеринбурга.

Выделяют два основных типа климата в стране – тропический климат саванны и тропический муссонный. Климат центральной части Таиланда можно разделить на три сезона: жаркий – с марта по май, температура достигает +42 °С; дождливый – с июня по октябрь, температура +26...+32 °С, и прохладный – с ноября по февраль, температура +18...+32 °С. На севере страны зимой прохладно, а ночью даже холодно, поэтому стоит взять с собой теплые вещи. На юге с марта по ноябрь очень влажно, туда ехать лучше с февраля по март.

Информация о визе

Для въезда в Таиланд до 30 дней, гражданам России виза ставится по прилету в Таиланд, а точнее на границе Таиланда (паспортный контроль).

Медицинское страхование

Страховка в Таиланде не является частью обязательного перечня туристических документов. Пересекая тайскую таможню, с Вас не станут просить ее предъявить. Первым делом ознакомьтесь с условиями страховки и перечнем всех случаев, подлежащих страхованию (приложение к страховому полису). Лучше узнать заранее, на что можно рассчитывать, если произойдет какое-либо происшествие. Возможно, в отдельных моментах отдыха Вы будете вести себя аккуратнее. Например, страховые фирмы иногда не берутся погашать расходы на лечение пищевых отравлений или солнечных ожогов.

Вождение байка. Если Вы собираетесь активно пользоваться байком, то будьте предельно осторожны, падение или ДТП на байке в Таиланде не будут считаться

страховыми случаями. У водителя при этом должны быть при себе международные права категории А. Русские туристы в Таиланде иногда обходят все эти условия, заявляя, что они были лишь пассажирами, а сам водитель скрылся с места аварии. Однако это не всегда срабатывает, и туристы вынуждены полностью оплатить лечение травм.

Алкоголь. Помните, что ни одна страховая фирма не будет оплачивать ваше лечение, если следствием травмы послужил алкоголь. В страховом случае не допускается никакого присутствия алкоголя, даже если он не был причиной травмы. То есть если на пьяного туриста упал с пальмы кокос, страховая фирма может отказать в возмещении затрат на медикаменты и процедуры, хотя алкоголь здесь никак не влиял на ситуацию.

Несчастные случаи. В результате несчастных случаев деньги со страховки Вы получаете лишь тогда, когда вернетесь в Россию. Они значительно варьируют и зависят от тяжести происшествия. В случае смерти будет выплачиваться вся сумма, а вследствие ушиба может выходить лишь 10% от страховой суммы. Различные медицинские расходы такая страховка не покроет и мало чем сможет помочь Вам в Таиланде.

При наступлении страхового случая Вам необходимо позвонить в компанию (номер телефона есть в полисе, который в обязательном порядке стоит взять с собой, предварительно сделав электронную копию). Компания подтвердит, действительно ли случай считается страховым и скажет, что делать дальше. Если случай не страховой, то оплатить расходы Вам придется самостоятельно. Если это страховой случай, то страховая компания свяжет Вас с сервисной компанией на месте (ассистанс). Вам нужно будет сообщить фамилию, номер полиса, место нахождения и рассказать, что случилось.

Информация о медицинских требованиях

Какие нужны прививки? Прививок, которые обязательно нужно поставить и без которых въезд в страны Юго-Восточной Азии, закрыт – нет. Однако, Всемирная организация здравоохранения (ВОЗ) рекомендует путешественникам, для выезда в такие страны как Таиланд, Малайзия, Камбоджа, Вьетнам, Лаос, Индонезия, и других тропических стран сделать ряд прививок:

- АДС-М (от дифтерии и столбняка), если предыдущей прививке, более 10 лет;
- от малярии;
- против гепатита А (легко подхватить во всех странах, к примеру, если дверные ручки не протерты дезинфицирующим раствором и больной прикасался к ней);
- брюшного тифа;
- японского энцефалита (в джунглях опасно, но в курортных зонах по данным ВОЗ спокойно, зараженных насекомых не найти);

- желательно не забыть про гепатит В, при длительном пребывании, по тем же причинам, которые вызвали такие рекомендации в России;

- от полиомиелита;

- детям - те же самые и против коклюша.

Факторы риска, с которыми Вы можете встретиться

Угрозу здоровью может представлять сам климат страны, при котором возможны солнечные ожоги, тепловые и солнечные удары, обезвоживание, гипертонические кризисы и даже сердечные приступы. Поэтому мы рекомендуем Вам: подбирать для путешествия одежду из натуральных тканей и использовать головные уборы во избежание перегрева, пользоваться солнцезащитными средствами, избегать длительного пребывания на солнце, особенно без защитных средств, воздерживаться от высоких и резких физических нагрузок, не злоупотреблять алкоголем.

Опасности при купании

Если Вы приезжаете в сезон дождей в Таиланде, то Вам нужно быть особенно осторожными. Не стоит плавать во время шторма, когда на воде высокие волны. Кроме того, на пляжах существуют зоны, где купаться запрещено. Красный флажок, установленный на пляже, свидетельствует об опасности, зеленый флажок – разрешает купание. В местностях с коралловыми рифами нужно быть особенно аккуратными, ведь рифы имеют острые края, о которые очень легко пораниться.

Опасности подводного мира

В морских глубинах обитает множество ядовитых медуз и рыб, к которым лучше не прикасаться.

В Таиланде живет один очень опасный моллюск, встречающийся почти повсюду. Это небольшая улитка семейства конусов с привлекательной раковиной и ядовитым хоботком, которым она может ужалить человека. Ее яд без своевременно оказанной помощи может убить человека всего за полчаса. Поэтому, отправляясь на отдых в Таиланд, стоит усвоить главное правило – сторониться живности и не трогать ее руками.

Довольно распространенная опасность для туристов, это ядовитые медузы в Таиланде, часто встречающиеся в тайских водах. К счастью, они появляются в основном только в сезонное время, но изредка можно встретить и одиночных медуз. Яд в щупальцах медуз может парализовать человека, но в основном, они оставляют ожоги как от крапивы.

Наступив на колючки морского ежа, можно сильно поранить ногу. Но так как они очень хрупкие, чтобы вынуть эти иглы из ступни, понадобится немало времени и нервов.

Опасности наземного мира

Если Вы решили отправиться в пышные джунгли Таиланда, то Вам понадобится плотная обувь, которая полностью закрывает стопу. Поскольку здесь обитают пиявки и паразитирующие черви, нередко нападающие на человека. Джунгли кишат кровососущими насекомыми, поэтому, чтобы Вас не покусали, нужно запастись надежными средствами против укусов.

В Таиланде популярна экскурсия, на которой у Вас есть возможность познакомиться с обезьянами. Но многие из этих животных очень агрессивны и способны наброситься на туриста, особенно если он держит в руках фрукт или какой-либо яркий предмет.

Прогуливаясь в дебрях тайских джунглей и по проселочным дорогам, Вы можете натолкнуться на стадо диких слонов.

Определенную опасность представляет ядовитые змеи в Таиланде. При несвоевременном оказании медицинской помощи, их укус может обернуться летальным исходом.

Риск заболевания

На сегодняшний день в Таиланде отсутствуют какие-либо эпидемиологические болезни. Однако, это страна с жарким климатом и высокой влажностью, где легко пострадать от вируса или инфекции. Также в тропиках долго могут заживать порезы и раны. Поэтому заранее нужно позаботиться о том, какие лекарства взять в Таиланд.

Риск отравления

Не стоит употреблять водопроводную воду в Таиланде. Всегда нужно пить только воду в бутылках. Лед из неотфильтрованной воды также может стать причиной отравления. Ввиду жаркого климата еда здесь портится невероятно быстро, поэтому советуем Вам не потреблять скоропортящиеся и кисломолочные продукты. Более того, стоит быть внимательным при употреблении блюд из мяса и рыбы. Они должны быть только что приготовленными, а не разогретыми в микроволновке.

Вопросы безопасности в Таиланде

Вопросы безопасности в Таиланде связаны, прежде всего, с мошенничеством. В целом, в туристических районах и национальных парках можно чувствовать себя в полной безопасности при соблюдении элементарных правил – достойное поведение, уважение к религии, соблюдения правил поведения, следование рекомендациям гида.

Общая тенденция поведения Юго-Восточных жителей, занятых в туристическом секторе, по отношению к иностранным туристам – поразительное дружелюбие, ненавязчивость, готовность помочь, услужливость и вежливость. Тайцы – одна из самых

дружелюбных и миролюбивых наций, и туристы могут себя чувствовать вполне комфортно и свободно даже в самых глухих и отдаленных местах. Доброе отношение к тайцам гарантирует вам положительную ответную реакцию и бескорыстную помощь практически в любой ситуации.

Во время отдыха Вы можете встретиться с различными проблемами, но дочитав памятку до конца, Вы будете готовы к ним и сможете их предотвратить и решить. Возможны также и другие мелкие проблемы, здесь самое главное помнить, что не стоит позволять досадным мелочам испортить ваш отпуск. Не стоит концентрироваться на неприятностях, лучше воспринимать все с юмором и оптимистично смотреть на временные неудобства. Главное помнить, что все проблемы можно решить. При соблюдении обычных предосторожностей в Таиланде так же безопасно, как и везде.

Не оставляйте без присмотра ручную кладь и ценные вещи, а ценности храните в сейфе отеля.

Статистика показывает, что наиболее распространенные чрезвычайные ситуации с участием российских граждан – это дорожно-транспортные происшествия. Прежде всего, вам надо запомнить: на дорогах Таиланда левостороннее движение. При переходе дороги вы должны смотреть в первую очередь направо, как бы Вам ни хотелось смотреть налево по привычке как в России. Чаще всего участниками аварий становятся либо водители двухколёсного транспорта (мотобайки, скутеры) либо пешеходы. При езде на скутере планируйте свой маршрут заранее, держите все вещи крепко (если вы пассажир), а по хорошему лучше убирать все вещи в бардачок, который находится под сиденьем скутера. Не стоит превышать скоростной режим, особенно на оживленных улицах Таиланда, будьте очень внимательны на дорогах, в ночное время передвигайтесь по освещенным улицам.

Если Вы встретили хулиганов, и Вы чувствуете, что дело плохо, то лучше не оказывать сопротивления. Хулиганы, окружают за несколько секунд. Как правило, они просто обчистят карманы и уйдут. Если есть возможность, выбирайте следующую схему действий: немного наличных денег с собой на покупку бензина и мелочей, а банковская карта для всех остальных покупок. Зоной риска являются места возле банкоматов.

Если Вы оказались свидетелем преступления или потерпевшим, немедленно обращайтесь в полицию. Полицейская служба работает круглосуточно. Униформа полицейских серого цвета, автомобили – черного или бело-голубого цвета с проблесковыми маячками. На улицах больших городов видно большое количество полицейских, осуществляющих проверку прямо на улице.

Многokратно уже случались случаи с иностранными туристами (не только из России), которых, с их слов, ни за что задерживали, бросали в тюрьму без всякого повода, вымогали деньги. Трудно оценить достоверность рассказов туристов о том, что они ничего себе не делали и мирно спокойно отдыхали, но одновременно наивно полагать, что с вами ничего никогда не случится в Таиланде и полиция от всего защитит. В конфликтных ситуациях полиция чаще всего встает на сторону местного населения, и сограждане тоже заступятся за своих. Имейте это ввиду, а также придерживайтесь следующих рекомендаций, чтобы избежать неприятностей:

- по тайским законам иностранные граждане должны все время носить с собой паспорт. На практике данное правило, к счастью, проверяется и соблюдается не так строго, но то и дело появляется информация, что туриста задержали и оштрафовали из-за отсутствия паспорта. По крайней мере, обязательно носите с собой ксерокопию;

- в Таиланде особенно почитают Короля и королевскую семью. Любое оскорбительное действие, даже к их изображениям, может повлечь за собой уголовное наказание;

- фотографировать разрешено практически везде и бесплатно (строго запрещено фотографировать военные объекты). Места, где нельзя фотографировать, обозначены специальным знаком, перечеркнутой фото или видеокамерой. Без специального разрешения нельзя использовать видеокамеры в Большом Королевском Дворце, нельзя фотографировать в Храме Изумрудного Будды. Прежде, чем сфотографировать тайца, спросите у него разрешение;

- нельзя посещать буддийские храмы в шортах, коротких юбках, с оголенными плечами и ногами. Как правило, перед входом в храмы вы сможете бесплатно или за символическую плату взять напрокат одежду. Перед входом в храм нужно снять обувь. Женщины, ни при каких обстоятельствах, не должны прикасаться к монаху, передавать или брать от него какие-либо вещи. Каждый образ Будды, большой или маленький, целый или разрушенный в Таиланде воспринимается как священный объект. Не следует взбираться на такие объекты, чтобы сфотографироваться, или совершать действия, которые могут быть восприняты как неуважение к ним;

- старайтесь всегда говорить спокойно и тихо, не повышать голос. Человек, который говорит тихо, вызывает у тайцев чувство глубокого уважения. Выражение гнева и просто громкая речь здесь считаются грубостью и невоспитанностью. Перед теми гостями, которые сохраняют спокойствие и улыбку, все двери открыты;

- в Таиланде действуют чрезвычайно строгие законы по борьбе с незаконным распространением наркотиков. Лицу, у которого обнаружены наркотики, может грозить

наказание вплоть до смертной казни. Провоз наркотиков через таможню (контрабанда) – смертная казнь;

- деньги, билеты, паспорта и ценные вещи сдавайте на хранение в сейф на ресепшене или положите в сейф в номере, если он там есть. К сожалению, это не гарантирует 100% сохранности, поскольку происходило достаточно много случаев, особенно в дешевых отелях, пропажи денег и паспортов из сейфа. Если сейф есть и на ресепшене и в номере, лучше разделить деньги на две части. В отелях, которые дорожат своей репутацией, Вы можете попросить у персонала расписку (квитанцию) с подробным перечнем и стоимостью сдаваемых на хранение предметов. Прочитайте также статью о мерах для сохранности денег и документов во время путешествия;

- берите с собой на прогулку столько денег, сколько вы планируете потратить, не более;

- носите с собой ксерокопии паспортов на всякий случай (паспорта – в сейфе). Еще лучше дополнительно разместить скан заграничного и российского паспорта в своей электронной почте, чтобы при необходимости их можно было распечатать;

- если чувствуете, что Вас пытаются обмануть, «развести на деньги», и если дело не зашло далеко, не скандальте. Говорите, что ничего не понимаете или что нет денег. Не провоцируйте конфликт;

- если арендуете номер, мотоцикл, авто, нанимаете такси и пр., оговаривайте цену заранее, иначе впоследствии Вам могут выставить неразумный счет. Можете записать цену на бумаге, показать ее продавцу, чтобы убедиться в правильности и сохранить до момента расчета. Если Вам говорят, что скажут цену потом, это, скорее всего, попытка мошенничества;

- при потере документов немедленно свяжитесь со своим гидом. Для того чтобы связаться с гидом, обратитесь на ресепшн, там Вам обязательно помогут связаться с гидом;

- владение электронными сигаретами в Таиланде запрещено. Нарушителям грозит пять лет тюрьмы или штраф в размере четырехкратной стоимости товара, либо тюрьма и штраф одновременно. Так же запрет лежит на кальяны;

- никогда не пейте сырую воду. Покупать бутилированную воду лучше в супермаркетах и магазинах. На улице могут продать запечатанную воду из-под крана. Чистить зубы можно водопроводной водой;

- старайтесь не пить напитки в кафе и ресторанах со льдом, поскольку лед может быть сделан из водопроводной воды. Если лед сделан в виде кубиков или цилиндров с

отверстием в середине, такой лед заводского производства и он безопасный. Находясь в сельской местности, прежде чем пить, лучше поинтересоваться качеством воды.

Правила въезда

И вот, Вы приземлились в международном аэропорту Таиланда. По прилету в Таиланд заполняется миграционная карта. Миграционную карту нужно заполнять перед тем, как проходить паспортный контроль.

Прямо из самолета Вы попадаете в длинный коридор аэропорта, где сначала проходите паспортный контроль. У стойки паспортного контроля Вы предъявляете паспорт и миграционную карту, хотя Вас могут попросить показать и другие документы, как правило, это приглашение. Если во время процедуры проверки документов у пограничников или у туриста возникнут какие-нибудь вопросы, а Вы не знаете английского языка, необходимо обратиться за помощью в переводе либо к пассажирам, стоящим в очереди, либо к сотрудникам Российского Посольства или Консульства, которые в часы прибытия самолета, как правило, находятся в зале прилета. Главное, нужно вести себя спокойно и приветливо, и любое недоразумение будет разрешено. Если же трудности все-таки возникли, а никого из работников Посольства не оказалось в аэропорту, Вы можете связаться с Посольством России по телефону, либо со своим турагентом.

В зале прилета Вы получаете свой багаж и проходите таможенный досмотр. При отлете из Таиланда Вы пройдете те же процедуры, что и при въезде в страну: паспортный контроль, таможенный досмотр. Для прохождения таможни действует система двух коридоров – «зеленого» и «красного». Зеленым коридором можно воспользоваться только в том случае, если у Вас не более разрешенного количества товаров и вещей для беспощинного провоза, если нет товаров для коммерческих целей и нет запрещенных или подлежащих ограничению товаров. За предметы, которые по количеству выходят за разрешенные пределы, Вам придется заплатить пошлину. Обычно это делается в зале таможни.

Если Вы не знаете или не уверены, каким именно «коридором» можете воспользоваться, лучше выбрать «красный коридор», чтобы избежать возможных недоразумений и потери времени.

Как водится, в страну можно без сложностей провезти личные вещи, а также профессиональную атрибутику: фотоаппарат, планшет, компьютер и т. п. Касательно спиртного и табачных изделий, гостям разрешено ввозить их с ограничениями. Сигарет в багаже должно быть не более 200 на человека (к тому же блоки должны лежать в разных сумках), крепкого алкоголя не более литра на каждого совершеннолетнего.

Правила ввоза в Таиланд строго запрещают ввоз наркотических препаратов, касается это и таблеток, признанных в стране наркотическими средствами. Как уже упоминалось ранее, карается это высшей по местным меркам мерой наказания. За ввоз психотропных веществ, к ним относится эфедрин и ему подобные соединения, предусмотрено тюремное заключение на срок до 5 лет. В перечне того, что нельзя ввозить в Таиланд, находятся любые интимные товары, имитирующие половые органы, в том числе литература и видеоматериалы, а также любая контрабанда. Не стоит ввозить и электронные сигареты, так как, по заявлению тайского правительства, в их жидкости содержится небольшая доза амфетамина (согласно другой версии пользование такими сигаретами запрещено из-за того, что они просто не облагаются налогом). За использование таких курительных приспособлений могут наложить штраф, равный четырехкратной стоимости товара, либо посадить в тайскую тюрьму на срок до 5 лет, а может и то, и другое.

Таможня Таиланда в соответствии с законодательством страны не ограничивает размер ввозимой наличности. Декларировать ввозимую и вывозимую наличность нужно, если сумма ее превышает эквивалент 20 000 американских долларов по курсу валют в Таиланде на момент ввоза или вывоза. Баты подлежат декларации при сумме более 50 000.

При выходе из аэропорта Вас встретит сотрудник туристкой фирмы, который в зависимости от вида выбранного Вами трансфера, доставит Вас в комфортном транспортном средстве к месту размещения во время отдыха. В случае выбора места отдыха за пределами столицы или страны прибытия туриста ожидает переезд. Дороги Таиланда имеют отличное качество и достаточно обустроены для длительных переездов.

Предметы первой необходимости

Перед поездкой дома подготовьте аптечку туриста, включив туда самые необходимые лекарства:

- от аллергии на еду, цветы, укусы: «Супрастин», «Телфаст», и другие;
- жаропонижающее и обезболивающее;
- против спазмов: «Но-шпа»;
- солнцезащитный крем с уровнем защиты не ниже SPF 50;
- от солнечных ожогов: «Пантенол» (чем больше пантенола, тем лучше);
- для желудка: активированный уголь, «фестал», «смекта», «левомецитин», «имодиум»;
- бинт, пластырь, йод, зеленку, репелленты от мух и комаров.

Будьте осторожны при загорании – Вы можете сильно обгореть даже в пасмурную погоду. В первые дни вы можете получить ожог за 15 минут. Всегда используйте крем для

загара. Тайцы в качестве защиты и лечения от солнца используют гель алоэ-вера. Оно продается в Таиланде повсеместно.

Отели Таиланда

Отели в Таиланде в большинстве своем весьма дешевые и притом неплохого уровня. Никаких «звезд» у них нет: туроператоры в своих каталогах «присваивают» им уровни, отталкиваясь от собственных, более или менее объективных представлений. Регистрация гостей в тайских отелях происходит, как и в основном, во всем мире в 14:00, выселение до 12:00.

В Таиланде почти все пляжи являются муниципальной собственностью и отели, находящиеся в непосредственной близости с морем, не являются собственниками пляжа, поэтому лежаки и зонтики платные, около 150-200 рублей в день. Есть исключения, когда пляж принадлежит отелю, но это встречается достаточно редко и в таких случаях пляжное оборудование входит в стоимость. Зонты и лежаки на территории отеля (у бассейна и т. п.), как правило, бесплатны. Рекомендуется хранить ценные вещи в сейфе, если Вы не найдете его в номере, то сможете воспользоваться им на ресепшн.

Если говорить, про наиболее распространенный тип питания в отелях, то в основном предлагается размещение на базе завтраков, так как курорты находятся либо в городах, либо имеют хорошо развитую туристическую зону, где обилие ресторанов позволяет выбирать себе питание на любой вкус каждый день. В ресторанах отеля, как правило, кухня европейская, но в 2 раза дороже, чем на улице. Форма завтрака в отеле, как правило, «шведский стол».

Всегда надо помнить, что отели берут при заселении депозит от 100 до 300 долларов в зависимости от класса отеля!

Многие отели находятся на удалении от береговой линии, вы должны быть готовы к пешим прогулкам до моря или расходам на вело/мото и такси.

Что касается семейного отдыха, то, например, воспользоваться услугами няни не составит проблем, это можно организовать почти в каждом отеле. В большинстве своем отели Таиланда разрешают бронировать детей на одной кровати с одним из родителей, что существенно может уменьшить бюджет тура.

Для молодежи в Таиланде огромный спектр развлечений, но, как правило, это не относится к отелю, а находится за его пределами.

Магазины

Работают по 12 часов в сутки без выходных и праздничных дней с 8:30 до 20:30. В лавках и большинстве магазинов принято торговаться, в большинстве случаев цена может быть снижена до 30% от первоначальной. Самым популярным считается воскресный

рынок Чатучак (Chatuchak Weekend Market) недалеко от гостиницы «Sofitel Central Plaza». Здесь продают все, что производится в Таиланде, в том числе и традиционный тайский шелк, изделия из черного серебра и бронзы, предметы народных промыслов. Самые дешевые товары продаются на рынке Indra Market. В городе есть и Ночной Базар (Patpong), посещение которого скорее похоже на развлечение.

Деньги

Денежная единица Таиланда – тайский бат. Один бат делится на 100 сатангов. 1\$ приблизительно равен 40 батам. В обращении находятся банкноты 10, 20, 50, 100, 500 и 1000 бат. Доллары в Таиланде к оплате не принимаются, если их и примут в такси или магазине, то по грабительски низкому курсу. Если в страну ввозится сумма более 10 тысяч долларов наличными, ее надо декларировать.

Классический совет – берите с собой в поездку небольшие суммы в мелких купюрах (американские доллары). Доллары лучше менять в банках и обменных пунктах. При гостиницах курс невыгодный, потери достигают 20%.

Вопросы питания и гигиены

Основным продуктом питания в стране считается рис, причем в каждом регионе Таиланда отдают предпочтение своему сорту. Второй, не менее важный ингредиент местной кухни – смесь пряностей карри, которую часто варят на кокосовом молоке. А вообще тайская кулинария – это слияние гастрономических традиций Малайзии, Китая, Бирмы и Лаоса.

Многие блюда местной кухни с непривычки окажутся очень острыми, но можно попросить официанта пощадить неподготовленный желудок туриста. Для этого необязательно владеть тайским или английским: «спайси» и показ пальцами значения «чуть-чуть» помогут даже в глухой деревне.

К выбору заведений общепита (за исключением ресторанов отелей) в Таиланде следует подходить избирательно: открытых дешевых ресторанов, где гигиенические нормы не всегда соответствуют стандартам, лучше избегать. В недорогих заведениях откажитесь от употребления льда в напитках.

Лучше не покупать пищу у уличных и пляжных поваров и торговцев – возможны отравления. Продукты тут портятся очень быстро, посему разумнее избегать всего кисломолочного. Питьевая вода – только из бутылок, лед в напитки – лишь в случае крайней необходимости: его могут приготовить из водопроводной воды.

Основной проблемой путешественников, и не только в Таиланде, являются проблемы с ЖКТ. Есть даже такое понятие как диарея путешественника, от которой никто не застрахован в любой стране мира, независимо от уровня гигиены. Однако в жарком и

влажном климате королевства риск получить кишечную инфекцию несколько больше, чем в каком-нибудь европейском городе, и это обусловлено именно климатическими условиями. Поэтому частое мытье рук, тщательное ополаскивание овощей и фруктов перед едой и употребление бутилированной воды должно прочно войти в привычку всех и каждого.

Необходимые телефоны

Всегда нужно помнить, что Вы турист и соответственно обращаться в Туристическую полицию.

Туристическая полиция (662) 282 11 43 Бангкок.

Посольство РФ в Бангкоке: 108 Satorn Nua Road, Bangkok 10500 Thailand, Тел.:(662) 234 9824, 234 3939, 237 8488.

Консульский отдел Посольства: Тел.:(662) 234 20 12.

Генеральное Представительство Аэрофлота - Российских авиалиний в Бангкоке: Тел.(662) 255 3139, 255 3138.

Туристическое Управление Таиланда (Tourism Authority of Thailand): Le Concorde Building 15th Floor, 202 Ratchadaphisek Road, Huai Kwang, Bangkok 10310 Thailand. Тел.:(662) 694 1222, 694 1410, 694 1214.

Центр туристской информации (Tourist Service Center). Тел. (внутри Таиланда): 1115.

Туристическая Полиция Таиланда (Tourist Police). Тел. (внутри Таиланда): 1155.

В случае потери кредитной карты и дорожных чеков:

02 252 2212 – Mastercard/Visa.

02 233 5644 – Diners Club.

02 273 5296 – American Express.

02 256 2816 – Thomas Cook.

Надеюсь, мы рассказали Вам обо всем и ответили на все Ваши вопросы. В случае возникновения нестандартных ситуаций, в которых Вам может понадобиться помощь, воспользуйтесь услугами Вашего гида или позвоните нам, и мы Вам обязательно поможем, сделав Ваш отдых незабываемым.

Удачного путешествия и до новых встреч!

АНКЕТА

Пользуетесь ли Вы услугами туроператора или турагента?

Ответ:

Да

Нет

Сам составляю себе тур

Была ли Вам предоставлена в полном объеме информация о стране временного пребывания (куда вы отправляетесь)?

Ответ:

Да

Нет

Не в полном объеме

Если нет, то откуда Вы получали информацию о стране временного пребывания? И искали ли Вы помимо выданной Вам памятки дополнительную информацию, если да, то где?

Ответ:

Интернет

Книги, журналы

Рассказы родственников, знакомых

Хотели бы Вы получать более объемную информацию о стране временного пребывания (куда вы отправляетесь)?

Ответ:

Да

Нет

Без разницы

Нужна ли Вам информация о безопасности при совершении путешествий в другую страну (отличия законов России от другой страны, что разрешается и запрещается делать на территории чужой страны, какая религия на территории страны пребывания и т.п)?

Ответ:

Да

Нет