

**БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВОЛОГОДСКОЙ ОБЛАСТИ  
ГУБЕРНАТОРСКИЙ КОЛЛЕДЖ НАРОДНЫХ ПРОМЫСЛОВ**

**МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ДЛЯ  
САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ  
ОБУЧАЮЩИХСЯ**

по ПМ.02.

**ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ УСЛУГ  
ПО СОПРОВОЖДЕНИЮ ТУРИСТОВ**

по специальности 43.02.10 «ТУРИЗМ»

Вологда

2017

## 1. Общие положения

Цель самостоятельной работы по ПМ.02. «Предоставление услуг по сопровождению туристов»: углубить знания по профессиональному модулю, подготовить студентов к выполнению практических работ по модулю, учебной и производственной практикам и экзамену (квалификационному).

Самостоятельная внеаудиторная работа студентов является одним из видов учебной деятельности.

Самостоятельная работа проводится с целью:

- систематизации и закрепления полученных теоретических знаний и практических умений студентов;

- углубления и расширения теоретических знаний;

- формирования умений использовать справочную и специальную литературу;

- развития познавательных способностей и активности студентов, творческой инициативы, ответственности и организованности;

- формирования самостоятельности мышления, способностей к саморазвитию, самосовершенствованию самореализации;

- развития исследовательских умений.

Самостоятельная внеаудиторная работа выполняется студентом по заданию преподавателя, но без его непосредственного участия.

Содержание самостоятельной внеаудиторной работы определяется в соответствии с рекомендуемыми видами заданий согласно рабочей программе учебной дисциплины «История и культура Вологодского края».

Самостоятельная работа может проходить в учебном кабинете, во время внеклассных мероприятий, дома.

Контроль результатов внеаудиторной самостоятельной работы студентов осуществляется в пределах времени, отведенного на обязательные учебные занятия по дисциплине и внеаудиторную самостоятельную работу студентов по дисциплине, проходит в форме защиты разработок документации по

сопровождению туристов на маршруте.

### **Критерии оценки самостоятельных работ**

"5" ("отлично") - уровень выполнения требований значительно выше удовлетворительного: отсутствие ошибок, использование дополнительного материала, полнота и логичность раскрытия вопроса; самостоятельность суждений, отражение своего отношения к предмету обсуждения; не более одного-двух недочетов; логичность и полнота изложения.

"4" ("хорошо") - уровень выполнения требований выше удовлетворительного: использование дополнительного материала, полнота и логичность раскрытия вопроса; самостоятельность суждений, отражение своего отношения к предмету обсуждения. Наличие 2-3 незначительных нарушений логики изложения материала; использование нерациональных приемов решения учебной задачи; отдельные неточности в изложении материала;

"3" ("удовлетворительно") - достаточный минимальный уровень выполнения требований, предъявляемых к конкретной работе; не более 4-6 ошибок; отдельные нарушения логики изложения материала; неполнота раскрытия вопроса;

"2" ("плохо") - уровень выполнения требований ниже удовлетворительного: наличие более 5 ошибок; нарушение логики, неполнота, нераскрытость обсуждаемого вопроса, отсутствие аргументации либо ошибочность ее основных положений.

### **Рекомендации по выполнению различных видов самостоятельных работ**

#### **МДК..01. Технология и организация сопровождения туристов**

**Тема 1.2.** Правила организации туристских поездок, экскурсий,

**Тема 1.4.** Правила техники безопасности при организации туристской поездки, экскурсии и туристского похода,

**Тема 1.5.** Правила сопровождения туристов при пользовании различными видами транспорта

#### **Инструктаж для руководителей туристических безвизовых групп (примерный)**

Руководитель туристской группы во время сопровождения группы туристов отвечает за дисциплину и порядок в группе, за полное и качественное обслуживание, за соблюдение сроков пребывания за рубежом, за соблюдением маршрута следования, за безопасность жизни и здоровья туристов, за сохранность имущества туристов, за охрану окружающей среды.

Перед началом туристского маршрута руководитель группы должен:

- прийти в офис фирмы за получением пакета документов не позднее 17.00 за день до выезда;
- проверить комплектность документов для туристической поездки и

правильность их оформления;

- ознакомиться с:

- программой тура, описанием маршрута;
- данными о стране посещения, местными особенностями, обычаями, законами и правилами поведения;
- инструкциями о действиях в чрезвычайных ситуациях (болезни, смерти туриста, задержания туриста властями, пожаре, аварии на транспорте и др.);
- адресами и телефонами посольства, консульства или представительств России, ассистента страховой компании, полиции, ближайшего госпиталя, принимающей фирмы.

Получить:

- проездные групповые и индивидуальные документы;

- 4 визированных списка (если список на авиа, или ж.д. переход или разные переходы на заход и выход, то 5 визированных списков);

- 4 ксерокопии списка;

- 1 пачка с ксерокопиями паспортов туристов;

- приглашение;

- доверенность руководителя;

- лист посадки туристов с телефонами и адресам;

- телефоны принимающей компании;

- данные о таможенных и фискальных формальностях при прохождении границы;

- данные о транспорте (график, номер рейса, время отправления, пункты пропуска через границу РФ, наименование пунктов назначения) в период прохождения маршрута;

- данные о поясном времени по месту тура, а также о ценах, тарифах на услуги связи и иные типовые услуги, которые могут понадобиться руководителю и туристам;

- акт по оформлению страхового случая;

- необходимый набор медикаментов для оказания первой медицинской помощи.

Руководитель при приеме выездных документов обязан проверить наличие всех документов в папке и тщательно проверить правильность их заполнения. С момента передачи документов руководитель несет полную ответственность за последствия, связанные с ошибками в данных документах.

- Руководители групп занимают первые места в автобусе для того, чтобы была возможность работать с группой, оперативно решать вопросы, следить за дорогой. Если в автобусе находится две фирмы (группы), то одну половину автобуса занимает одна группа - другую половину - другая группа.
- При посадке в автобус руководитель должен представиться сам и напомнить туристам, с какой фирмой они едут.
- Во время посадки туристов в автобус необходимо проверить наличие документов:

1. Загранпаспорт (загранпаспорт надо сверить с визированным списком);

2. Если это ребенок до 18 лет, и он следует с одним из родителей - оригинал свидетельства о рождении + паспорт РФ родителя + заграничный паспорт;

3. Если ребенок выезжает без сопровождения родителей - согласие на сопровождающее лицо, загранпаспорт, оригинал свидетельства о рождении. В случае снятия туриста с маршрута при прохождении пограничного контроля, связанного с невыполнением должностных обязанностей (при посадке туриста в автобус руководитель не проверил документы), доставка туриста до места проживания производится за счет руководителя групп.

- Руководитель обязан провести краткий инструктаж с туристами по технике безопасности, профилактике и предупреждению холеры и основным правилам пребывания на территории КНР (собрать подписи в инструктаже).
- Во время пребывания на маршруте руководитель не должен производить никаких дополнительных оплат, кроме тех, которые ему сообщили в офисе. Если идет любое отклонение от программы – сообщить в офис РФ. За любые совершенные им действия и самостоятельно принятые решения, в результате которых фирма несет убытки, руководитель несет финансовую ответственность. Поэтому во избежание подобных случаев - позвонить в офис (или на сотовые ответственных менеджеров) и сообщить о возникшей ситуации.
- Во время прохождения границы пограничникам нужно подать на проверку 4 визированных списка (оригиналы), приглашение, трудовой договор, доверенность и ксерокопии туристов (каждая ксерокопия должна быть пронумерована согласно спискам и лежать в том же порядке). Все эти документы, кроме групповых списков (оригиналы), пограничники должны вернуть.
- Туристы должны следовать на паспортно-визовый контроль на русской и китайской стороне строго по номеру списка, руководитель на русской стороне проходит последним. После прохождения границы и паспортно-визовой службы в РФ нужно забрать 3 списка с печатями, в КНР – 2 списка. Обрато на китайской границе – 1 список. После прохождения русской границы на обратном пути руководитель должен обязательно забрать оригинал списка с красными (синими) печатями выхода. Без списка отчет у руководителя не принимается.

Все расходы для возвращения забытого списка с границы руководители несут самостоятельно.

По прибытию в КНР, по указаниям, полученным в офисе турфирмы, руководитель должен связаться ответственными лицами (контакты получают также в офисе турфирмы), отдать посадочный талон, уточнить количество человек в группе, дату обратного выхода и какие остановки будут на обратном пути. На обратном пути за день до отъезда уточнить время выезда группы. **ОБЯЗАТЕЛЬНО.** Если переход Краскино – талоны сдавать принимающей стороне.

- Расселить туристов в гостинице. Проверить, как расселились (зайти к каждому туристу в номер и посмотреть все ли в порядке). Сбор денег за китайское обслуживание (если это соответствует вашему туру) производится совместно с китайским переводчиком при расселении в гостиницу. Каждому туристу нужно

выписать квитанцию об оплате (купюры переписать). Квитанции выписывает принимающая сторона.

- Присутствовать на завтраках и ужинах.
- При желании туриста помочь поменять деньги, организовать экскурсию и т.д.
- Повесить на доску объявлений информационный лист.
- Встретиться с представителями принимающей фирмы, согласовать фактическую программу обслуживания, при необходимости внести изменения;
- При возникновении факторов, могущих повлиять на изменение программы туристической поездки, сроков пребывания за границей, возможных угрозах жизни и здоровья туристов, принять все возможные меры для устранения этих угроз, незамедлительно сообщить об этом руководству турфирмы и в дальнейшем выполнять все распоряжения турфирмы.
- В случае воровства личных вещей и денег туристов на территории КНР (в гостинице) руководитель должен составить акт, вызвать полицию, сообщить принимающей фирме и в офис турфирмы. Желательно заранее предупредить туристов о возможных случаях воровства на территории КНР.
- При наступлении несчастного случая руководитель должен составить акт о несчастном случае при свидетелях.
- За один день до выезда сообщить время и место отправки.
- Проинструктировать туристов, чтобы на все перевозимые сумки были прикреплены таблички с названием турфирмы и фамилией туриста, сумки загружаются в автобус (грузовик).
- Предупредить туристов о правилах взвешивания на автовокзале в КНР (переход Сосновая падь) (Взвешивается весь сопровождаемый багаж и ручная кладь пассажиров; - 15 кг от общего веса перевозится бесплатно; - от 15 кг до 35 кг стоимость перевозки каждого килограмма – 4 юаня; - за каждый килограмм свыше 35 кг стоимость перевозки – 7 юаней; - за перевозку негабаритного багажа размером свыше 100x50x50см за каждый килограмм – 7 юаней). Таможенный сбор 20 юаней. При въезде в КНР уточнить у диспетчера об условиях провоза багажа. В случае изменения условий провоза – сообщить туристам.
- В день выезда проконтролировать погрузку багажа туристов в автобус (грузовик) и выгрузку на автовокзале.
- Проконтролировать присутствие туристов на автовокзале и процедуру взвешивания багажа.
- Обеспечить организованную выгрузку багажа туристов и прохождение группой пограничного и таможенного контроля на территории РФ.
- Руководитель не должен оплачивать никаких дополнительных сборов, таких как дизобработка колес, штраф за автобус и т.п.
- Проконтролировать после прохождения российской таможни погрузку багажа туристов с учетом остановок по пути следования.
- Если за автобусом следует грузовик, то предупредить водителя грузовика, чтобы без присутствия руководителя он не открывал грузовик. Открывается грузовик в присутствии всех руководителей, следовавших по маршруту. При разгрузке руководитель должен присутствовать, чтобы проследить за порядком

разгрузки (для того, чтобы избежать случаев воровства личных вещей туристов). Вещи из грузовика выдаются согласно выданным талончикам с номером.

- На промежуточных остановках по пути следования следить за багажниками.
- Убедиться в том, что все туристы получили свой багаж и отправились домой.
- В случае пропажи багажа (сумок) сообщить незамедлительно менеджеру и в полицию.

**ВНИМАТЕЛЬНО ОЗНАКОМЬТЕСЬ СО ВСЕМИ ПУНКТАМИ, И В ВАШЕЙ ПОЕЗДКЕ НЕ БУДЕТ НИКАКИХ СЛОЖНОСТЕЙ.**

1. Настоятельно рекомендуем туристам избегать посещения опасных мест и улиц с плохой репутацией.

2. Настаивайте на соблюдении режима, рекомендуем туристам не задерживаться в ресторанах и ночных заведениях, работающих допоздна, употреблять спиртное в меру, вести себя пристойно, воздерживаться от возвращения в гостиницу в позднее ночное время по неосвещенным улицам и подворотням; не ходить поодиночке.

3. Не допускайте конфликтных ситуаций, спровоцированных поведением или пренебрежительным отношением к местному населению, которое также имеет право на посещение всех тех мест, которые посещают и туристы, а также в отношении обслуживающего персонала гостиниц, магазинов и других заведений.

4. Обратите внимание туристов на следующие моменты:

- чтобы не стать жертвой мошенничества, обменивайте валюту только в специализированных пунктах
- не оставляйте багаж, личные вещи, документы без присмотра
- храните деньги и документы во внутренних карманах пиджака, пальто
- не оставляйте документы и деньги в сумках
- не храните крупные суммы денег при себе.
- проводя какие-либо расчеты, не доставайте все имеющиеся при себе деньги, старайтесь не афишировать их наличие.

Несколько очень важных правил поведения: не собираетесь покупать вещь – не торгуйтесь. Не носите все денежные средства в одном месте, не показывайте их местонахождение китайцам. При обмене денег будьте предельно осторожны и внимательны – прежде чем поменять их – просчитайте количество, которое вы получите в результате обмена, несколько раз пересчитывайте деньги, особенно после того, как они побывают в руках менялы. В крупных городах удобнее менять деньги при отеле на стойке администратора (нужно заполнить бланк и указать номер паспорта и номер комнаты, обмен, как правило, от 200 до 500 долларов за один раз).

5. Номер сотового телефона руководителя группы, а также представителя принимающей туркомпании должен быть у всех членов туристической группы. **ВНИМАНИЕ !**

При наступлении страхового случая руководитель группы должен составить акт в 2-х экземплярах о последствиях страхового события. Все счета по расходам, связанным с оказанием медицинской помощи как на территории

России, так и на территории страны временного пребывания туристов, должны прилагаться к акту.

По прибытию руководитель группы должен иметь на руках:

- заявление застрахованного;
- акт о наступлении несчастного случая;
- счета и справки медицинских учреждений;
- копию листка о временной нетрудоспособности пострадавшего (если страховое событие произошло на территории России);

Если при наступлении страхового события пострадал багаж туриста – составить опись пострадавшего имущества и акт.

#### Правила прохождения российской границы.

При наличии денежных средств в валюте свыше 3000 долларов США, туристом заполняется таможенная декларация в двух экземплярах, вывоз средств, превышающих 10000 долларов США запрещен. Таможенными и санитарно-карантинными правилами запрещен ввоз оружия, наркотических средств, радиотелефонов, радиоуправляемых игрушек, растений и в больший период года – косточковых культур. Беспшлинно турист может провезти товаров весом до 50 кг (свыше – тариф 4 евро за кг) стоимостью не превышающую 1500 евро. Вводимый товар не должен попадать под коммерческую партию – одного наименования не более 3-х штук (сотовых телефонов не более 2-х), спиртных напитков не более 2 литров, сигарет не более 200 штук, лекарств должно быть на курс лечения.

При прохождении таможенного и пограничного контроля туристы должны соблюдать тишину, выполнять указания руководителя группы и должностных лиц таможни и пограничников. После прохождения контроля багажа сканером, туристы при необходимости предъявляют багаж, ручную кладь и денежные средства на досмотр таможеннику. Затем туристы проходят пограничный контроль – предъявляется заграничный паспорт, свидетельство о рождении и нотариальное согласие на детей менее 18 лет. После прохождения формальностей у туриста в паспорте ставится штамп о пересечении границы и при необходимости заверяется таможенная декларация в 2-х экземплярах, одна хранится до окончания тура, другая остается у таможенника. При въезде в РФ, порядок прохождения обратный: вначале паспортный контроль, затем – таможенные формальности. Руководитель группы после прохождения границы получает три списка туристов с отметками пограничного контроля, приглашение, доверенность. Проверяется наличие штампов о пересечении границы в паспортах туристов.

#### Правила прохождения китайской границы.

Руководитель предоставляет карантинные карточки для всех туристов, 3 оригинала списков и приглашение.

Прохождение туристами китайской границы производится строго по номерам в списке. Все выстраиваются в линию и по приглашению иммиграционного офицера проходят к окну, подают паспорт, в который ставится штамп о пересечении границы.

Запрещены к ввозу в КНР оружие, наркотики, порнография и не



консервированные продукты питания, к вывозу – валюта КНР.

Руководитель после прохождения границы получает два списка с отметками пограничного контроля.

#### Правила прохождения регистрации в аэропорту.

Регистрация на внутренние рейсы начинается за 2 часа и заканчивается за 40 мин. До вылета, на международные рейсы начинается за 2 часа, заканчивается за 40 мин. До вылета. Норма провозимого багажа написана в авиабилете, свыше оплата 2% от тарифа авиабилета. Если летит семья можно проходить регистрацию вместе. В самолет категорически запрещено брать с собой колющие, режущие предметы - отберут, спиртные напитки – проверяется все вплоть до бутылок с кока колой и водой, поэтому придется либо все выпить тут же или оставить. Сдавайте все в багаж. Предупреждайте туристов, чтобы не было неприятностей, например, с дорогим коньяком! Магазины беспошлинной торговли DUTY FREE сюда не относятся.

#### Совет руководителю:

Чтобы у туриста постоянно поддерживалось впечатление о хорошей, слаженной работе по его обслуживанию, никогда явно не говорите ему «нет», «не положено», а только «возможно», «нет ничего не разрешимого». Не выясняйте отношений с гидом в присутствии туристов, не перебивайте и не поправляйте его, если вам кажется, что он не прав. Не ругайте принимающую сторону в присутствии туристов, это показывает им, что ваша турфирма не может выбрать себе надежного и добросовестного партнера.

По утверждению психологов, обыкновенному человеку для запоминания какой-либо информации необходимо как минимум трехкратное повторение, туристы в отличие от нормальных людей любую информацию воспринимают только после пятого – седьмого раза, поэтому не нужно раздражаться и не повышая голос повторить еще раз то, что необходимо донести туристам до сведения. Поскольку каждый турист сам несет ответственность за сохранность своих вещей, поставьте их в известность об этом, а так же о том, что каждый из них должен соизмерять свои физические возможности с количеством приобретаемых вещей.

Посадка в поезд в Китае, обычно начинается за 10 – 20 минут, поэтому темп передвижения бывает очень быстрым. Перед переноской багажа проверьте крепость сумок и ручек, если требуется, то укрепите их при помощи скотча, ручки сумок обязательно свяжите (при погрузке китайцы обычно берут за одну из них и как результат – обрывают). Помощь носильщика обойдется от 5 до 15 юаней за одно место, но о стоимости нужно договариваться до того, как будет произведена переноска багажа и следует иметь ввиду, что носильщики работают только в здании вокзалов.

Внимание - при любых изменениях условий маршрута(замена гостиницы, отказ от экскурсий, дополнительных сборов за питание и т.д.) в обязательном порядке собрать росписи о согласии каждого туриста на это изменение.

Обо всех претензиях от туристов по туру сообщать сразу на маршруте (позвонить ответственному менеджеру) во избежание предъявления претензии по приезду в Фирму.

Сопровождение туристов – это ваша работа, не расслабляйтесь во время тура, туристам должно понравиться все, они должны снова и снова возвращаться в вашу турфирму.

На следующий день после приезда руководитель сдает следующие документы: сдать в кассу:

- копию списка с печатями;
- билеты на рейсовый автобус;
- деньги за путевки собранные на маршруте (если были такие оплаты).

Менеджеру:

- подписанные договоры туристов;
- посадочный лист;
- подписанный туристами инструктаж;
- отчет о поездке;
- квитанции о доплатах в Китае;
- квитанции об оплате экологического сбора;
- отработанный список (список с печатями пограничников).

### **Краткая памятка туриста автобусного тура.**

#### ***Информация о правилах поездок и соблюдении техники безопасности***

#### **1. Программы туров**

Программы туров и экскурсий публикуются в сети Интернет (официальный сайт [www.verfin.ru](http://www.verfin.ru), группа ВКонтакте <http://vk.com/clubverfin>). Они содержат основную информацию о конкретных турах, но являются предварительными из-за возможных изменений, при этом гарантируются общая продолжительность тура, цель тура и главные направления. Компания оставляет за собой право изменять порядок посещения тех или иных мест, не меняя общую продолжительность тура.

Однодневные туры бронируются по телефонам компании, on-line на сайте, персонально в офисе. При бронировании тура необходимо сообщить желаемую дату поездки и город, фамилию, имя, отчество, контактный телефон, желаемое место посадки; за день до поездки турист должен быть доступным по указанному контактному телефону, по звонку оператора подтвердить желание ехать, записать номер автобуса, имя и контактный телефон гида.

Многодневные туры бронируются персонально в офисе с внесением в кассу аванса или полной оплаты. Факт частичной или полной оплаты многодневного тура считается подтверждением согласия туриста с данной памяткой. Наши групповые туры осуществляются в целях культурного отдыха, экскурсий и посещения магазинов.

#### **2. Правила посадки на автобус**

Автобус подается примерно за 20 мин. до отправления. Нужный автобус идентифицируется по табличке на лобовом стекле и/или номерному знаку. В экстренных ситуациях перед поездкой автобус может быть заменен на аналогичный. В таком случае на лобовом стекле рядом с табличкой будет выставлен номер старого автобуса. Место посадки на автобус оговаривается туристом заранее и не должно меняться без уведомления гида. Бронь определенных мест в автобусе в однодневных турах отсутствует, места заполняются в порядке очереди. Пожилые люди, инвалиды и дети имеют приоритет. Приоритет занятия двойных кресел имеют туристы, путешествующие группами. Однако гид без предварительного согласования с туристами может менять места посадки из соображений рациональности и техники безопасности. Места в автобусе на многодневные маршруты распределяются по дате оплаты тура.

**Важно!** Автобус ждет опаздывающих туристов не более 2 минут. В случае опоздания на посадку турист должен согласовать это с гидом по телефону и за свой счет догнать

автобус. Отсутствие туриста перед посадкой на экскурсию считается как отказ от поездки. Возмещение стоимости поездки не предусматривается.

В поездке за пределы РФ туристы должны иметь при себе:

1. действительный загранпаспорт
2. виза, срок действия которой полностью включает в себя время поездки
3. медицинская страховка
4. минимум 45€ наличными на каждый день пребывания за границей

Кроме того при поездке с ребенком:

1. ребенок должен быть вписан в загранпаспорт сопровождающего родителя либо иметь собственный загранпаспорт и визу
2. если с ребенком едет один родитель — документ, подтверждающий родство
3. если ребенок едет без родителей с сопровождающим лицом — нотариально заверенное разрешение обоих родителей. При этом ответственность за ребенка полностью несет сопровождающее лицо.

Туристы несут полную личную ответственность за правильное оформление загранпаспортов (наличие печатей, нотариальных доверенностей, действие самостоятельно открытых виз) и т.п.

Все вопросы по таможенным правилам стоит уточнить у гида до прохождения контроля или самое правильное на сайтах соответствующих государственных органов до поездки.

### **3. Транспортное обслуживание (общая информация)**

Транспортное обслуживание осуществляется автобусами, микроавтобусами, имеющими необходимые разрешительные документы, лицензии. Транспортные средства предоставляются их владельцами по заказу нашей компании для конкретной экскурсии в зависимости от количества туристов в группе. Страховка, легальное оформление и вид (внутреннего и наружного убранства) транспортных средств определяется владельцами транспортных средств согласно требованиям органов транспортного контроля. Компания-туроператор не несет ответственности за транспортные средства и их исправность. Компания не несет юридической и финансовой ответственности, если в ситуациях, неподконтрольных Компании, производится вынужденная замена транспортного средства, если в процессе проведения тура произошла поломка или вынужденная остановка транспортного средства (самолет, поезд, автобус и т.д.), либо в результате обстоятельств, неподконтрольных Компании (условия погоды, авария и т.п.), проведение тура становится невозможным по техническим причинам. В этом случае покрытие расходов туристов производится страховыми компаниями при наличии индивидуальных страховок «от невыезда». Компания – туроператор эти расходы туристов не покрывает.

При наступлении форсмажорной ситуации турист обязан строго следовать указаниям гида, имеет право покинуть группу и возвращаться в РФ самостоятельно только по согласованию и с разрешения гида. Перерасчет стоимости тура производится соразмерно тяжести форсмажора. Перерасчет стоимости тура не производится, если форсмажор произошел вследствие действий непреодолимой силы (стихийные бедствия, аварии не по вине водителя и т.п.), противоправных действий туристов или третьих лиц, заминок при прохождении границы по вине туристов или ошибочных действий сотрудников таможни. При поломке автобуса подменный транспорт подается в срок до 12 часов.

### **4. Правила поведения в поездке**

У туриста есть не только права, но и обязанности. Все вопросы решает только руководитель группы /гид/, отвлекать водителя во время движения категорически запрещено. При движении туристического автобуса во всех странах категорически нельзя вставать, ходить по салону автобуса (по ПДД) и если есть ремни безопасности ими необходимо пользоваться на всех рядах. Курение в автобусе запрещено. Следует бережно относиться к оборудованию автобуса: запрещается входить с мороженым, чипсами и т. п. едой. Мусор следует складывать в пакеты и выносить на стоянках. Туалеты имеют

ограниченную вместимость, они предназначены только для экстренных ситуаций – пользуйтесь, пожалуйста, туалетами на стоянках (автобус делает остановки через 3-4 часа пути). Из соображений безопасности нельзя выставлять сумки в проход, класть тяжелые или способные упасть предметы на верхние полки. После 22 часов в автобусе следует соблюдать тишину. Распитие спиртных напитков запрещается, если это создает какие-либо неудобства для окружающих. Лица, намеренно нарушающие правила поведения могут быть сняты гидом с маршрута без компенсации недополученных услуг. Не оставляйте личные вещи без присмотра (особенно в публичных местах), паспорт храните отдельно от денег. За утерянные /украденные/ вещи отвечает их владелец! При утрате паспорта восстановлением права вернуться на родину турист занимается самостоятельно за свой счет (это не должно создавать проблем у остальных туристов и гида)!

Просим уважительно и дружелюбно относиться ко всем участникам путешествия.

#### **5. Взаимоотношения с гидом на маршруте.**

Гид (прежде всего помощник и друг) уполномочен решать все административные и организационные вопросы согласно должностной инструкции, а так же проводить, при наличии специальной квалификации, экскурсии. Если Вы хотите отделиться от группы, проинформируйте гида заранее. Рекомендуем внимательно слушать гида и держать при себе телефоны фирмы (гида, попутчиков), важно знать следующий пункт назначения (название, адрес или телефон) и время прибытия в него. Гид корректирует программу тура с учетом ситуации на границе, транспортной ситуации на дорогах. Именно гид определяет время и место сбора, все распоряжения гида в рамках программы тура обязательны для исполнения. Автобус ждет опаздывающих 10 минут, затем составляется акт и групповой тур продолжается. Опоздавшие туристы догоняют группу самостоятельно за свой счет (держите при себе паспорт и деньги). Во время проведения туристических и экскурсионных туров через каждые 2,5-3 часа пути автобус делает остановки в специально оборудованных местах для посещения туалетов, кратковременного отдыха. Время пребывания на таких остановках определяет руководитель тура.

Туристы, желающие выпить кофе, чай, перекусить и т.д., делают это за свой собственный счет. Компания не несет юридической и финансовой ответственности в случаях более позднего, чем предусматривалось, прибытия на промежуточные или конечные пункты маршрута.

#### **6. Прохождение государственных границ.**

Представитель пограничных властей сообщают гиду или водителю автобуса порядок для Вашей группы, они доводят его до сведения туристов и он обязателен для исполнения всеми пассажирами! На границах нельзя фотографировать, снимать на видео и провоцировать шуточным не адекватным поведением серьезные последствия для всей группы. Будьте внимательны к окружающим, обо всех подозрительных моментах сообщайте гиду. Паспорта, медицинские страховки (в ЕС), доверенности на детей (в России) и деньги всегда нужно брать с собой. При выходе с вещами из автобуса забираются абсолютно все вещи и предметы – всё оставленное считается возможной контрабандой со всеми вытекающими последствиями.

#### **7. Розыск забытых туристом вещей.**

Все запросы по забытым в отелях, транспорте, каютах... вещах могут быть выполнены с помощью фирмы на платной основе (услуги поиска и хранения забытых вещей за рубежом платная).

#### **8. Что взять с собой в путешествие (кроме хорошего настроения).**

Правило простое: всё должно быть практично, удобно, комфортно и компактно!

Сумки: нужна большая и обязательно компактная для автобуса (продукты на день, фото-видео).

Одежда нужна комфортная и не забудьте удобную обувь, зонтик, купальный костюм...

Продукты можно брать только не требующие специальных условий хранения +

посуду и салфетки.

Не забудьте зарядные устройства и батарейки для техники, дома зарядите аккумуляторы....

Лекарства: возьмите с собой из дома всё нужное для Вашего полноценного отдыха.

Медицинская страховка с памяткой выдана Вам на руки – ознакомьтесь с условиями до поездки.

**Удачного путешествия и прекрасных впечатлений!**

### **Советы туристам, путешествующим с авиакомпаниями** **Советы как перенести длительный перелет**

Во время длительных перелетов, каждая компания старается сделать перелет пассажиров как можно более комфортным. Многие компании во время продолжительного полета предлагают: просмотр фильмов, информацию о полете, которая показывается на картах, музыкальные каналы. При посадке в самолет вам выдадут подушку и плед, некоторые компании могут выдать даже одноразовые носки. К сожалению, сервис российских компаний в основном сводится только к питанию. Увы, но не факт, что пледов и подушек хватит на всех.

Длительный перелет - это большая нагрузка на организм, поэтому необходимо соблюдать определенные правила.

1) Одежда должна быть максимально свободной, не сковывать движения, не давить где либо.

<p><b>УПРАЖНЕНИЕ 1</b> Отожмитесь на подлокотниках своего кресла 10 раз, опираясь на носки. Если легко – сделайте еще один подход, без опоры на ноги.</p>	
<p><b>УПРАЖНЕНИЕ 2</b> Подтяните колено к груди сомкнутыми в «замок» руками. Удерживайте ногу в таком положении несколько секунд. Повторите с другой ногой.</p>	
<p><b>УПРАЖНЕНИЕ 3</b> Выпрямив спину, тянитесь правой рукой к левому подлокотнику как можно дальше к спинке. Повторите упражнение другой рукой.</p>	
<p><b>УПРАЖНЕНИЕ 4</b> Поднимите руки вверх, сцепите их в «замок» и тянитесь вверх, при этом не отрывая таз от сиденья. Повторите упражнение 5–10 раз.</p>	

2) не даром некоторые авиакомпании дают носки - снимите обувь, наденьте носки, старайтесь не забывать шевелить пальцами ног. Почти всегда среди журналов и проспектов, которые лежат в кармашке кресла самолета, вы найдете примеры гимнастики в полете. Прекрасно в этом плане поступают в Китае - там выходит бортпроводник, который показывает упражнения - и все пассажиры их успешно делают.

Помассируйте шею, не стесняйтесь поднимать руки и потягиваться.

Вставайте и ходите по самолету.

3) Боритесь с обезвоживанием - пейте воду. Лучше всего захватить с собой бутылку воды из [дьюти фри](#), чтобы не дожидаться стюардесс.

4) Возьмите в салон увлажняющие кремы для лица и пользуйтесь ими регулярно во время полета.

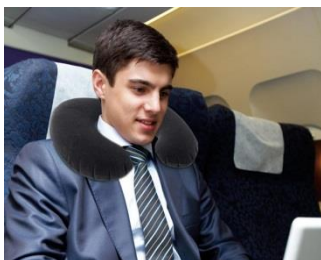
### Что взять в ручную кладь при длительном перелете

Для длительного перелета полезно взять с собой в самолет в ручную кладь:

1) Теплую накидку или кофту в любое время года. Кондиционеры иногда слишком сильно охлаждают воздух, и вы можете замерзнуть без теплых вещей.

2) При ночном полете - зубную пасту, щетку (некоторые иностранные компании выдают щетки и пасту)

3) плотные носки, в которых не жалко ходить по салону (тапочки тоже можно взять, но они занимают слишком много места по сравнению с носками)



4) Вы почувствуете себя бодрее, если к концу перелета сможете сменить белье - комплект сменного белья не слишком утяжелит ручную кладь

5) Влажные салфетки, крем увлажняющий, воду

6) Средства от скуки: книги, фильмы на электронных носителях, электронные игры, карты игральные.

7) Многим может оказаться полезным - очки из ткани, чтобы не беспокоил свет, беруши, надувная подушка под голову.

**Задание:** Прочитайте текст и ответьте на вопросы:

- Билет на самолет и посадочный талон – это одно и то же?

- Что традиционно указывают в посадочном талоне?

**Посадочный талон на самолет - боадинг пасс**



Посадочным талоном называют документ, являющийся для пассажира пропуском на борт самолета. Традиционно бланки этих талонов у авиакомпаний стандартные – кусочек картона

размером около 20x8 сантиметров, разделенный на две части. Левую часть посадочного талона на самолет во время посадки отрывают и оставляют себе сотрудники аэропорта, а правая часть – собственность пассажира.

### **Виды посадочных талонов**

В зависимости от типа регистрации и авиакомпании эти документы могут отличаться. Так, при регистрации с помощью онлайн-сервисов посадочный талон выглядит как обычный лист бумаги формата А4. На классическом бланке указываются номера рейса и билета, время посадки, класс обслуживания, номер места. Однако для пассажиров, которые пользуются услугами лоу-кост-авиакомпаний (смотри ниже), номера мест в талонах не указывают, но если оплачена приоритетная посадка, то указан ее тип.

Еще один тип талонов – электронные. Авиакомпания присылает клиентам на мобильный телефон сообщение с кодом. В аэропорту телефон необходимо приставить к сканеру для считывания данных. Однако сесть в самолет без обычного талона не удастся, вам его выдадут у стойки регистрации.

### **Получение посадочного талона**

Часто авиакомпании своим клиентам предлагают получать посадочные талоны непосредственно у стойки регистрации или с помощью регистрации в Интернете с последующей их распечаткой. Стоит отметить, что некоторые авиаперевозчики за распечатку данного документа на принтере взимают с пассажиров плату.

Получить посадочный талон можно и с помощью автоматов для самостоятельной регистрации, установленных в аэропортах. Достаточно просто ввести собственные данные и номер билета. Автомат выдаст распечатанную версию вашего посадочного талона. Таким образом, у вас всегда есть альтернативные варианты получения посадочного талона.

### **Восстановление утерянного посадочного талона**

Часто пассажиры сталкиваются с ситуацией, когда посадочный талон утерян. Что в таком случае делать и куда обращаться? Можно ли вообще восстановить посадочный талон, и каким образом? Если регистрация в вашем случае осуществлялась через Интернет, то, скорее всего, файл с этими данными сохранился на вашем компьютере, в электронной почте или на других цифровых носителях. В этом случае восстановление посадочного талона – дело нескольких минут. Достаточно повторно распечатать файл.

Если регистрация осуществлялась непосредственно в аэропорту, то ответ на вопрос о том, как восстановить посадочный талон вас расстроит – это невозможно, к сожалению.

Электронный билет (E-ticket) - это электронная форма авиабилета, предлагаемая взамен обычного бумажного бланка.

Международная ассоциация авиакомпаний (ИАТА) еще в июне 2008 года обязала все международные компании для экономии перейти на электронные билеты. Электронные билеты стали привычными для всех часто летающих путешественников

Только для тех, кто не летал последние годы, электронный билет- это что-то непонятное и ненадежное. Хотя, на самом деле,- это очень удобная форма билета.

Электронный билет, как и его бумажный вариант, является официальным документом, удостоверяющим заключение Договора о воздушной перевозке между пассажиром и авиакомпанией. Официальным подтверждением покупки полета является маршрутная квитанция. Все данные поездки, хранятся в системе бронирования авиабилетов компании.

### ***Как пользоваться электронным билетом***

Электронный билет называется так потому - что он хранится в системе бронирования, его нельзя потерять, испортить, забыть. Та бумага, которая выдается вам на руки - это маршрутная квитанция. Она может быть распечатана любое количество раз. Для регистрации на рейс вам даже необязательно иметь ее на руках. Вы должны принести только паспорт и свидетельство о рождении на детей. Вам не надо ехать в офис авиакомпании за бланком, турфирма тоже может прислать вам этот документ на электронную почту.

Совет - не смотря на то, что маршрутная квитанция не обязательна - всегда имейте ее с собой, потому, что ее могут попросить службы безопасности при входе в аэропорт и службы паспортного контроля.

Электронный билет можно проверить по интернету. Для этого нужно знать через какую систему забронирован билет (см далее расшифровку билета- пункт 8)

ОПИСАНИЕ ЭЛЕКТРОННОГО БИЛЕТА:

ELECTRONIC TICKET

PASSENGER ITINERARY RECEIPT

A.G. TRAVEL (1) (2) DATE: 04 NOVEMBER 2008

STR.PUSHKINSKAYA,5 (3) AGENT: 0001

MOSCOW, 12356 (4) NAME: IVANOV/IVAN MR

RUSSIA (5) FQTV: SU1234567890

IATA : 912 34622

TELEPHONE: +7495123456

ISSUING AIRLINE (6) : AEROFLOT

TICKET NUMBER (7) : ETKT 555 1234567890

BOOKING REF.: AMADEUS: **32YKQK**, AIRLINE: SU/DXEUPU (8)

FROM/TO(9) FLIGHT(10) CL(11) DATE(12) DEP(13) FARE BASIS(14) NVB(15) NVA(16)

BAG(17) ST(18)

MOSCOW SVO SU 403 L 16DEC 1535 LPX1 16DEC 16DEC 20K OK

TERMINAL:2 (19) FLIGHT OPERATED BY:KLM ROYAL DUTCH AIRLINES

AMSTERDAM (20) SEAT: 13D

(21) ARRIVAL TIME: 1720

AMSTERDAM SU 230 L 19DEC 1300 LPX1 19DEC 19DEC 20K OK

MOSCOW SVO SEAT: 25E

TERMINAL:2 ARRIVAL TIME: 1810

(22)

AT CHECK-IN, PLEASE SHOW A PICTURE IDENTIFICATION AND THE (23)

DOCUMENT YOU GAVE FOR REFERENCE AT RESERVATION TIME.

(23)

ENDORSEMENTS : VALID ON SU/NONREF

PAYMENT : CASH

(24)

FARE CALC.: MOW SU AMS185.56SU MOW185.56NUC371.12END

ROE0.778717XT411KV500RN73VV638CJ

AIR FARE: EUR 289.00 (25)

EQUIV FARE PAID: RUB 10550

TAX: RUB 2190YQ 37RU 1622XT(26)

TOTAL: RUB 14399(27)

NOTICE (28)

CARRIAGE AND OTHER SERVICES PROVIDED BY THE CARRIER ARE SUBJECT TO CONDITIONS OF CONTRACT, WHICH ARE HEREBY INCORPORATED BY REFERENCE. THESE CONDITIONS MAY BE OBTAINED FROM THE ISSUING CARRIER.



THE ITINERARY/RECEIPT CONSTITUTES THE 'PASSENGER TICKET' FOR THE PURPOSES OF ARTICLE 3 OF THE WARSAW CONVENTION, EXCEPT WHERE THE CARRIER DELIVERS TO THE PASSENGER ANOTHER DOCUMENT COMPLYING WITH THE REQUIREMENTS OF ARTICLE 3.

NOTICE IF THE PASSENGER'S JOURNEY INVOLVES AN ULTIMATE DESTINATION OR STOP IN A COUNTRY OTHER THAN THE COUNTRY OF DEPARTURE THE WARSAW CONVENTION MAY BE APPLICABLE AND THE CONVENTION GOVERNS AND IN MOST CASES LIMITS THE LIABILITY OF CARRIERS FOR DEATH OR PERSONAL INJURY AND IN RESPECT OF LOSS OF OR DAMAGE TO BAGGAGE.

- (1) Информация об агентстве
- (2) Дата распечатки маршрута электронного билета
- (3) Пароль агента, распечатавшего маршрут электронного билета
- (4) Фамилия и имя пассажира
- (5) Номер карточки часто летающего пассажира
- (6) Название валидирующего перевозчика
- (7) Номер электронного билета
- (8) Номер бронирования в системе Амадеус и в системе авиакомпании
- (9) Город вылета/прилета, аэропорт и терминал
- (10) Номер рейса
- (11) Класс обслуживания
- (12) День и месяц вылета
- (13) Время вылета
- (14) Код тарифа
- (15) Not-valid-before (не действителен до)
- (16) Not-valid-after (не действителен после)
- (17) Максимально допустимый вес багажа
- (18) Код статуса бронирования
- (19) Перевозчик, выполняющий рейс
- (20) Номер места (если указан)
- (21) Время прилета
- (22) Стандартное сообщение для пассажира о документах, необходимых для идентификации
- (23) Ограничения тарифа, курс обмена, туркод, форма оплаты
- (24) Калькуляционная решетка
- (25) Базовый код валюты и сумма
- (26) Сумма и коды такс
- (27) Таксы и тариф
- (28) Утвержденные заметки

### **Нормы провоза багажа**

#### ***Допустимый вес багажа в самолете***

Стандартная норма провоза багажа в самолете (для не бюджетных авиалиний) 20 -23 кг в сдаваемом багаже и 5-7 кг в ручной клади. Вес бесплатного багажа всегда указан в билете.

Но из билета вы не поймете, сколько сумок вы можете сдать в багаж, включена ли ручная кладь в общий вес бесплатного багажа и сколько ручной клади вы можете взять на борт.

Размещенная ниже таблица поможет вам уточнить все эти вопросы.

В таблице собраны наиболее популярные авиакомпании как зарубежные, так и российские. Обратите внимание!

Норма бесплатного провоза багажа в таблице указана для среднедальних перелетов. Если вам предстоит трансатлантический перелет в Северную и Южную Америку, или перелет в Африку, уточняйте вес бесплатного багажа по ссылке на сайт авиакомпании в последнем столбце.



Если вы являетесь обладателем статуса часто летающего пассажира авиакомпании, для вас будут действовать повышенные нормы провоза багажа - их вы тоже можете посмотреть по ссылке.

Повышенные нормы провоза багажа предоставляются также тем, кто купил билет экономического класса по высоким открытым тарифам.

На сайтах авиакомпаний также указаны нормы провоза багажа для детей с местом и без места.

### **Размеры багажа**

Кроме веса багажа, нормы перевозки багажа указывают и размеры багажа.



Обычно этот размер должен быть не более 158 см в сумме всех измерений (длина + ширина + толщина).

Если вы сдаете в багаж обычный чемодан, то можете не измерять его размеры - все стандартные чемоданы берут в багаж без проблем. Если же вы перевозите не стандартные грузы - спортивное снаряжение, крупногабаритные вещи, музыкальные инструменты, то внимательно ознакомьтесь с тем, какие нормы к габаритам багажа предъявляет авиакомпания.

Также всегда внимательно изучите нормы ручной клади.

Уже практически все авиакомпании Европы перешли на новые правила перевозки, основывающиеся на системе мест, а не на весовой системе как было.

Если в таблице не указано количество мест, значит, авиакомпания использует весовую систему.

Практически все сайты авиакомпании представлены на русском языке.

Если сайт на английском -

сдаваемый багаж переводится - checked baggage

ручная кладь - cabin baggage (hand baggage/ carry-on)

## Как читать авиабилет.

The image shows an Aeroflot passenger coupon with the following details:

- 11:** Ticket number: P62N9967587 VALID ON SU/NONRE F/SU ONLY
- 13:** Passenger name: КУПОН ПАССАЖИРА PASSENGER COUPON СТО МОВ ПЕТРОВА RUSSIA
- 14:** Ticket type: 04 22SU/101 781
- 1:** Passenger name: ИВАНОВ/ИВАН IVANOV/IVAN
- 2:** Flight status: НЕДЕЙСТВИТЕЛЕН ДЛЯ ПЕРЕВОЗКИ NOT GOOD FOR PASSAGE
- 3:** From: MOSCOW
- 4:** To: ISTANBUL
- 5:** Carrier: SU
- 6:** Class: 2
- 7:** Date: 26 APR 09
- 8:** Time: 0945
- 9:** Status: OK
- 10:** Fare: WSAL14TR
- 15:** Fare calculation: MOW SU IST104.39WSAL14TR SU MOW104.38WSAL14TR NUC20B.77END RO
- 16:** Total fare: EUR 159.00, RUB 7390
- 17:** Currency: RUB
- 18:** Agency code: 0006806934
- 19:** Payment type: CASH

Синим цветом обозначены важные для туриста графы.

1 - **Фамилия и имя** - как в загранпаспорте. Может быть указана только фамилия и через черточку первая буква имени.

Обращение Mr - Господин , Mrs - Госпожа.

2- Указывается, есть ли остановка в каком- то пункте более чем на 24 часа - в данном случае нет(0) , когда есть, ставится X

(Стоп-овер)

3- **Название городов** (и иногда аэропортов в трех буквенном коде) по маршруту полета

4 - **кодированное обозначение авиакомпании**

5 - **номер рейса**

6- **класс бронирования\***

7- **дата вылета**

8- **время вылета** - всегда указывается местное

9 - **статус билета** - **OK** - подтверждено ( все другие статусы обозначают, что места у вас нет - и вы получите только, если в самолете пустые места, пройдя регистрацию в последнюю очередь. Но это экзотика, я лично не знаю, когда вам может попасться такой билет)

10- **полное обозначение тарифа**

11- **Передаточная надпись/ограничения** - указывается ограничения по данному билету. Для дешевых тарифов, как правило, указывается, что билет не подлежит переписке и возврату. В этой же графе указывается **номер паспорта пассажира** и иногда его дата рождения (характерно для российских авиакомпаний, в загранбилетах, как правило, только имя и фамилия, других данных в билете нет)

12- Заполняется в случае многочисленных пересадок, когда не хватает купонов и присоединяется дополнительный билет.

Все соединенные купоны являются одним билетом - и всегда все купоны надо сохранять до конца поездки.

13-Трехбуквенное обозначение пункта вылета и через черту "/" - пункт прилета по всему маршруту.

14 -заполняется только в случае выписки билета вместо другого (вносится номер старого билета)

15- Тариф в валюте начала перевозки

16- Тариф в валюте пункта выписки

17 -Полная стоимость билета

18- Расчет тарифа

19- форма оплаты

последний столбик справа 20к - норма провоза багажа в самолете 20 кг (то, что вы сдадите в багаж, в салон в ручной клади еще можно пронести +5 кг). Почти во всех авиакомпаниях нормы бесплатного провоза багажа: первый класс - 40 кг, бизнес-класс - 30 кг, экономический - 20 кг (бывает до 25). Обычно в качестве багажа разрешается провозить предметы любой формы с габаритами не более 160 см по трем измерениям (длина, ширина, высота). Сверхнормативный багаж оплачивается отдельно, и в случае большого перевеса, вы заплатите немаленькую сумму. Небольшой перевес- 2 или 3 кг, обычно прощается.

\* Класс бронирования не путать с классом перевозки (обслуживания).

Всем известно, что есть [эконом класс](#), бизнес класс и первый класс (для дальних полетов). Букв для класса бронирования гораздо больше - и они отражают специальные условия, по которым приобретается билет. Поэтому на билете стоит на правой части обычно штамп " с условиями тарифа ознакомлен". Для эконом класса может быть с десяток тарифов, все они различаются по своим условиям покупки, возврата билета, и т.д. Но не отражают размещение в салоне.

Обычно "бизнес класс" обозначается буквами- С или J,"Первый класс" -А или F, а все остальные буквы это эконом класс.

Стоимость билета в эконом классе в зависимости от тарифа может различаться на несколько сот долларов.

### ***Правила провоза жидкостей в самолете***



Согласно требованиям безопасности пассажирам разрешается брать в ручной клади небольшое количество жидкости, при условии ее хранения в отдельных емкостях максимальным объемом в 100 мл. каждая. Пассажиры должны упаковывать эти емкости в один прозрачный перепломбируемый пластиковый пакет с общим

содержанием жидкости не более 1 литра на человека. Кроме того, пассажиры должны предъявлять все провозимые жидкости сотрудникам безопасности на пунктах досмотра. Поскольку правила распространяются на жидкости, перевозимые только в ручной клади, пассажиры по-прежнему могут упаковывать жидкости в сумки и чемоданы, сдающиеся в багаж. Медицинские препараты и пищевые продукты, включая детское питание, необходимые во время полета, могут проноситься в ручной клади без запечатывания в специальные пластиковые пакеты, однако пассажиров могут попросить аргументировать их необходимость. Пассажиры по-прежнему могут покупать парфюмерные жидкости на борту самолета и в Duty Free в аэропорту. Здесь жидкости будут упаковываться в двухлитровые пакеты с индикацией признаков несанкционированного вскрытия, которые не рекомендуется вскрывать до момента досмотра во избежание конфискации. Эти жидкости являются дополнительным объемом к тем, которые должны быть упакованы в перепломбируемые пластиковые пакеты. Список жидкостей включает в себя: воду и другие напитки, супы и сиропы; крема, лосьоны и масла; духи, спреи; гели, включая гели для волос и для тела; содержимое герметичных контейнеров, включая пену для бритья, другие пены и дезодоранты; пасты, включая зубную пасту; тушь для ресниц; другие наименования с похожей консистенцией.

С собой в ручную кладь нужно брать следующие вещи:

- 1) документы- все! Не кладите в багаж, ваучеры, страховки и т.д. Все документы нужные для поездки возьмите с собой
- 2) необходимые лекарства
- 3) ценные вещи- дорогие украшения, ноутбуки, телефоны, камеры и т.д.
- 4) те вещи, отсутствие которых в пункте прибытия, доставит вам серьезные неудобства.

К сожалению нередко бывает, что багаж теряется. Очень редко он теряется безвозвратно, но на два-три дня вы можете оказаться без багажа. Поэтому с собой в ручную кладь рекомендуется брать все зарядки от мобильного, КПК, фотоаппарата. Так как их отсутствие может принести большие неудобства. Купить подходящую зарядку обычно нелегко. Если вы едете на пляжный отдых может быть стоит захватить в ручную кладь купальный костюм - пока вы дожидаетесь возврата багажа, будете с комфортом лежать на пляже в любимом купальнике. Остальные вещи легко купить на месте.

Женщинам также обычно тяжело без любимой косметики. Но из косметики берите только самое необходимое и в дозировках, указанных выше.

**НИКАКИЕ СПРЕИ, НИКАКИЕ МАНИКЮРНЫЕ ПРЕНАДЛЕЖНОСТИ КЛАСТЬ В РУЧНУЮ КЛАДЬ НЕЛЬЗЯ.** Все это необходимо сдавать в багаж. Если вы случайно положили эти вещи в ручную кладь, то у вас просто их отнимут во время прохождения досмотра.

В период с 8 января 2014 года по 2 апреля 2014 в России действовал ужесточенный режим провоза жидкостей ([новые правила провоза жидкостей](#)). Сейчас действуют обычные правила провоза багажа и ручной клади.

## ***Как уложить вещи в чемодан***

Помните, багаж кидают, переваливают, перекидывают, чемоданы ставят друг на друга. Поэтому избегайте класть в багаж стеклянные и хрупкие вещи. Одежду разложите в полиэтиленовые пакеты, если что-то не дай бог протечет у вас в чемодане, или в чемодане, который будет лежать на вашем, ваши вещи, защищенные пакетами, останутся в нормальном виде.

Итак, вы все уложили, перед выходом проверьте:

Взяли ли вы документы- заграничного паспорта, билеты, ваучеры, страховки, сопроводительные и пояснительные документы.

Не забыли ли вы водительские права, кредитные карточки, деньги.

Есть ли у вас необходимая сумма в рублях, которую нужно заплатить таксисту за проезд в аэропорт и обратно из аэропорта по возвращению.

В аэропорт вы должны прибыть за 2-3 часа до вылета. Чем больше самолет, на котором вы полетите, тем раньше начнется регистрация. Подумайте, сколько вы будете добираться, и добавьте время на пробки.

В аэропорту вам предстоит пройти - [проверку багажа, таможенный пункт , регистрацию на самолет, паспортный контроль](#), и [окончательный досмотр перед посадкой](#).

## **Таможенные правила РФ (вывоз товаров)**

Вот главные российские таможенные правила, которые надо знать туристам, вылетающим из России.

1. Туристам, которые вывозят наличную валюту (и РУБЛИ) на сумму свыше 3000 долларов или дорогостоящие вещи (видеокамеры, драгоценности и др.), необходимо в первую очередь заполнить таможенную декларацию. Бланки таможенной декларации находятся перед линией таможни на столиках или специальных стойках. Вывоз из России валюты на сумму более 10000 долларов США или эквивалента в других валютах (в том числе РУБЛЕЙ) ЗАПРЕЩЕН

Вывоз денежной наличности (иностранной валюты и рублей) на общую сумму свыше 10 тысяч долларов допускается лишь в том случае, когда ранее валюта и рубли ввозились в Россию данным физическим лицом и лишь на величину суммы ранее ввезенных рублей и иностранной валюты при подтверждении факта ввоза соответствующей таможенной декларацией.

Прохождение таможенного контроля производится в том же крыле, где осуществляется регистрация на рейс. Храните таможенную декларацию до возвращения в Россию.

## ***Зеленый коридор***

Туристам, которым нечего декларировать, необходимо пройти по "зеленому коридору" без заполнения таможенной декларации непосредственно к стойке регистрации авиабилетов (ее номер указан на центральном табло напротив номера Вашего рейса).



Если пересказать эти правила человеческим языком, то можно сказать следующее - если, вы не перевозите большую сумму денег наличными (свыше 3000 USD на человека) - то всегда идите по зеленому коридору.

Естественно для прохождения по зеленому коридору у вас не должно быть запрещенных предметов и предметов, подлежащих декларации.

Запрещенные к провозу предметы - это прежде всего оружие ([полный перечень запрещенного оружия](#)), химические, наркотические вещества.

Российское таможенное законодательство обязует декларировать при вывозе (кроме указанной выше валюты):

- 1) денежные инструменты (векселя, банковские чеки, ценные бумаги);
- 2) культурные ценности;
- 3) государственные награды Российской Федерации;
- 4) животных и растения, находящихся под угрозой исчезновения, их части, а также полученную из них продукцию;
- 5) оружие и боеприпасы;
- 6) наркотические средства и психотропные вещества в виде лекарственных средств по медицинским показаниям при наличии соответствующих документов;
- 7) радиоэлектронные средства и (или) высокочастотные устройства гражданского назначения, в том числе встроенные или входящие в состав других товаров;
- 8) технические средства, имеющие функции шифрования;
- 9) товары для личного пользования, полученные в наследство при условии документального подтверждения факта получения таких товаров в наследство;
- 10) иные товары, определенные таможенным законодательством Таможенного союза.

Особое внимание стоит обратить на вывоз икры и рыбы.

Для личного пользования физическое лицо не может вывезти с территории Таможенного союза:

1. рыба и морепродукты (кроме икры осетровых рыб) в количестве более 5 кг;
2. икра осетровых рыб весом более 250 граммов;

Этот текст взят из памятки [Памятка для пассажиров международных рейсов с сайта Российской таможни](#).

Полностью с [текстом памятки](#) вы можете ознакомиться на нашем сайте.

- [Бланк таможенной декларации](#)

Если вы проходите по зеленому коридору, то вас, как правило, ничего не спрашивают, и не просят показывать. Но могут это делать выборочно.

После прохождения таможни нужно пройти регистрацию на рейс.

## Литература

### Основные источники:

1. Косолапов А.Б. Технология и организация турагентской и туроператорской деятельности. М.: Кнорус, 2014 г.

### Дополнительные источники:

1. Аванесова Г.А. Сервисная деятельность: Историческая и современная практика, предпринимательство, менеджмент. – М.: Аспект Пресс, 2004. – с.209.
2. Асанова И.М. Организация культурно-досуговой деятельности. – М. Издательский центр «Академия», 2014.
3. Баумгартен Л.В. Стандартизация и сертификация в туризме. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К<sup>о</sup>», 2010. — 304 с.
4. Бондаренко Г. А. Гостиничное и ресторанное хозяйство: Учебно-практическое пособие. 2-е изд. Мн.: БГЭУ, 2001. – с.344.
5. Джанджугазова Е.А. Маркетинг в индустрии гостеприимства / М.: Academia, 2003. – с.221-225.
6. Емельянов Б.В. Экскурсоведение. – М.: Российская международная академия туризма, 2009 г.
7. Ерохина Л.И. Предприятия в сфере сервиса. Управление прогнозируемыми процессами (теория и практика): учебное пособие. М.: Флинта, 2005. – с.225.
8. Ефремов К. Профильный лагерь: разнообразие программ // Народное образование. – 2007. - №3. – с.101-325.
9. Квартальнов В.А. Туризм: Учебник. – М.: Финансы и статистика, 2013. – с.28-89.
10. Косолапов А.Б. Технология и организация турагентской и туроператорской деятельности. М.: Кнорус, 2015 г.
11. Кудимова М.В. Уважение к клиенту начинается с уважения к себе.// 5 звезд, 2000, №6. – с.21-125.
12. Туризм, гостеприимство, сервис: словарь-справочник/Под ред. Л.П. Воронковой. – М.: Аспект Пресс, 2002. – 210-220с.

### Интернет-источники:

1. Тонкости туризма. [Электронный ресурс] / Режим доступа: <https://tonkosti.ru/>