

СПЕЦИФІКА ВИКОНАННЯ ТУРИСТИЧНИХ ФОРМАЛЬНОСТЕЙ ПРИ ЗДІЙСНЕННІ МІЖНАРОДНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ

© Мисик В.М., Передало Х.С., 2013

Сьогодні будь-яка туристична діяльність супроводжується низкою туристичних формальностей, які стосуються як туристичної фірми, так і безпосередньо самого туриста. Зокрема, для туристів виконання туристичних формальностей полягає в отриманні закордонного паспорта, здійсненні за потребою туру вакцинації тощо. Для туристичної фірми – це процедури одержання ліцензій та сертифікатів на ведення туристичної діяльності, розташування клієнтів у готелі, отримання ними віз тощо. Досліджено сутність трактування поняття «туристичні формальності» та наведено власне розуміння цієї категорії, конкретизовано специфіку виконання туристичних формальностей в процесі розроблення та реалізації міжнародного туру, виявлено проблеми виконання туристичних формальностей вітчизняними туристичними організаціями та запропоновано низку заходів щодо їх вирішення.

Ключові слова: туризм, туристичні формальності, міжнародний тур, пакет документів, віза.

V.M. Mysyk K.S. Peredalo
Lviv Polytechnic National University

SPECIFIC OF THE TOURISTIC FORMALITIES IMPLEMENTATION IN THE INTERNATIONAL ACTIVITIES

© Mysyk V.M., Peredalo K.S., 2013

Nowadays any touristic activity is accompanied by a number of touristic formalities relating to the both touristic company and directly the tourist. In particular, for tourist the implementation of touristic formalities is to obtain a passport, to do necessity round vaccination itc. For touristic agencies it is the issuance of licenses and certificates for the implementation of tourism activities, the location of the clients in the hotel, receiving their visas and other. In this paper was investigated the nature interpretations of "touristic formalities" and given personal understanding of the category, specified the specific of touristic formalities implementation in drafting and realisation of international tour, identified problems of touristic formalities implementation by national tourism organizations and proposed a range of measures to solve them.

Key words: tourism, touristic formalities, international tour.

Постановка проблеми. Розроблення міжнародного туру складається з багатьох етапів, кожен із яких супроводжується виконанням низки туристичних формальностей. Однак сьогодні немає чітко сформованого поняття «туристичні формальності», не до кінця зрозуміла їхня сутність, не конкретизовано етапи їх виконання.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. У 2012 р. Е.Б. Адельсеїтова опублікувала статтю за назвою "Стратегическое управление предприятиями индустрии туризма", де запропонувала використовувати таке визначення поняття "туристичні формальності", як "запроваджена в туристичному бізнесі низка суворо обов'язкових норм та порядків, які повинні виконуватися в процесі формування турпродукту працівниками туристичного підприємства, а також правила, яких мають дотримуватися туристи при підготовці та безпосередньому перетині кордону країни" [1, с. 8]. У 2012 р. дослідженням поняття "туристичні формальності" також займалася І.В. Ванєєва у статті "Стратегическое планирование в индустрии туризма" [3, с. 34].

Цілі статті: сформувані чітко визначення поняття "туристичні формальності" та конкретизувати етапи виконання туристичних формальностей під час розроблення та реалізації міжнародного туру.

Виклад основного матеріалу дослідження. Аналізуючи етимологію слова "формальність", І.В. Зорін в "Енциклопедії туризму: довідник" розкриває його значення як "встановлена умова чи порядок дій, що є необхідними для виконання будь-якої важливої, відповідальної справи" [2, с. 301].

Особи, що мають намір вперше відвідати іншу країну, часто вважають, що це лише прикордонні та митні формальності. Проте насправді процес виконання туристичних формальностей починається набагато раніше.

Одні туристичні формальності безпосередньо пов'язані із самим туристом. Вони полягають в отриманні ним закордонного паспорта, щепленнях на вимогу туру тощо. Інші формальності стосуються безпосередньо туристичної фірми. І.В. Ванесва виокремлює поняття туристичних формальностей саме для туроператорів. На її думку, "туристичні формальності при плануванні туристичного бізнесу визначаються як всі умови, які потрібно виконати у встановленому порядку турфірмі для того, щоб займатися бізнесом у сфері туризму" [3, с. 34]. Для прикладу, туристичними формальностями для туристичної фірми є отримання ліцензії на ведення туристичної діяльності, сертифіката відповідності на створюваний турпродукт тощо.

Узагальнивши різні трактування цього терміна, можна дати таке визначення туристичних формальностей: це правила, умови і дії, які необхідно виконувати з погляду законності та встановленого у державі порядку, а також норм підприємства, та яких повинні обов'язково дотримуватись працівники туристичного підприємства під час організування та реалізації туристичної поїздки.

Розглянемо специфіку виконання туристичних формальностей вітчизняними туристичними фірмами експортно-імпортової орієнтації. Першим етапом після вибору напряму туру під час виконання міжнародних туристичних формальностей на підприємстві є збір пакета документів та бронювання готелів, хостелів чи інших місць проживання за кордоном. Пакет документів, який необхідно подати для отримання візи, практично для всіх країн є стандартним, лише в деяких країнах вимагають дотримання додаткових формальностей. Для прикладу, Велика Британія та Америка зобов'язує подавати документи та знімати відбитки пальців.

Т.І. Ткаченко у "Сталий розвиток туризму: теорія, методологія, реалії бізнесу" тлумачить поняття візи як "спеціальний дозвіл іноземного уряду на в'їзд-виїзд, проживання чи транзитний проїзд по території даної держави" [4, с. 134]. Цей дозвіл може мати вигляд штампа, проставленого в закордонному паспорті, чи бути окремим документом (групова туристична віза).

Візове забезпечення передбачає такі формальності: приймання документів у туриста, заповнення анкети посольства чи консульства, написання запрошення в посольство чи консульство мовою держави, яку воно представляє, подання документів та отримання відповіді – позитивної, коли візу надали, та негативної у разі відмови [5, с. 175]. Також важливо, на яку саме візу подаються документи, адже туристичні візи, за І.Ю. Швець, бувають: одноразові, багаторазові, індивідуальні, групові, в'їзні, транзитні, виїзні, шенгенські тощо [6, с. 69]. Від виду візи залежить складність її отримання, вартість та перелік документів, що необхідно подати.

У перелік стандартних документів, необхідних для отримання візи, входить [7]:

1. Анкета консульства.

2. Закордонний паспорт, копія першої сторінки та всіх шенгенських віз. Подаючи закордонний паспорт, треба враховувати, що:

– посольство не приймає продовжені паспорти та паспорти на дівоче прізвище, якщо після шлюбу прізвище змінено;

– закордонний паспорт повинен бути дійсним не менше ніж 90 днів від дня закінчення подорожі;

– у паспорті повинні бути принаймні дві вільні сторінки для дорослого та дві вільні сторінки на кожну вписану дитину, якщо їй відкривається віза. Сторінки "4" і "5" – "Особливі відмітки" не беруть до уваги;

– якщо в паспорт вписані діти: обов'язкова наявність фотографії дитини з п'яти років. До 18 років діти можуть бути вписані в паспорт батьків;

- за наявності двох паспортів подають обидва паспорти з копіями всіх сторінок;
- якщо попередній паспорт здано в ОВІР, то про його ануляцію у громадянському паспорті має стояти відмітка про це. Якщо її немає, необхідно брати довідку в ОВІРІ про ануляцію, яка перекладається на німецьку мову.

3. Копію внутрішнього паспорта: всіх сторінок, де є відмітки. Для громадян інших країн потрібна посвідка на проживання, яка перекладається на німецьку мову.

4. Дві кольорові фотографії (розмір фотографій 3,5x4,5 см на білому фоні, 70–80 % фотографії повинна займати голова).

5. Клопотання про оформлення візи.

6. Довідку з місця роботи, яка перекладається на мову країни, в консульство якої подаються документи (довідка чинна для подачі упродовж 30 днів від дати видання відповідною установою).

6.1. Якщо турист – приватний підприємець, то додатково треба мати:

- копію свідоцтва про державну реєстрацію суб'єкта підприємницької діяльності (перекладену іноземною мовою);

- довідку з податкової інспекції про доходи за останній звітний період (перекладену іноземною мовою);

- свідоцтво про реєстрацію платника податків (перекладене іноземною мовою).

6.2. Якщо турист – пенсіонер, він має подати:

- копію пенсійного посвідчення (перекладену іноземною мовою);

- довідку з Пенсійного фонду про нарахування пенсії за останні шість місяців (перекладену іноземною мовою).

6.3. Якщо турист – студент, то необхідна довідка з місця навчання, на фірмовому бланку, з адресою та контактними телефонами навчального закладу.

6.4. Ті, хто не працює, у випадку, якщо вони подорожують самостійно (наприклад, дружина-домогосподарка, що їде без чоловіка) повинні мати:

- нотаріально засвідчену заяву про спонсорство від близького родича;

- документи, що вказують на родинні зв'язки між ними;

- фінансові документи спонсора: довідки з роботи та банку.

7. Довідку з банку про залишок на рахунку, яка перекладена іноземною мовою (рекомендований залишок 1500 євро на особу, в оригіналі, з мокрою печаткою банку, на фірмовому бланку з назвою банку, адресою та стаціонарними телефонами філії, що видала довідку, з даними працівника банку, що підготував довідку; довідка дійсна для подачі впродовж 30 днів від дати видання банком).

8. Копію свідоцтва про одруження чи про розірвання шлюбу, перекладену іноземною мовою.

9. Підтвердження про заброньований транспортний засіб – туди і назад (бронювання авіаквитків, квитків на поїзд, автобус; у випадку подорожі на власному автомобілі – «зелена карта» та копія водійських прав і техпаспорта).

10. Медичний страховий поліс на всіх учасників подорожі:

- обов'язковим є подавання в посольство оригіналу корінця страхового поліса;

- комплексне страхування – медичне та від фінансових ризиків [8].

Ці документи збирають менеджери з продажу конкретного напрямку і передають у візовий відділ. У візовому відділі документи сортують та надсилають у відповідні консульства. Далі з консульства очікують відповіді про отримання чи відмову в отриманні візи.

Проводячи автобусні тури, підприємство зв'язується із транспортною компанією, із якою уклало договір про співпрацю, замовляючи автобус та послуги водія, який має досвід перевезень у напрямку певного туру. Зазвичай вони укладають між собою угоду про регулярні або нерегулярні перевезення пасажирів. Своєю чергою, для відкриття маршруту регулярних міжнародних перевезень туристів перевізник надсилає до компетентного органу транспорту України заявку та такі документи, як: договір про спільну діяльність, копію ліцензії на право здійснення міжнародних перевезень пасажирів у міжнародному сполученні, свідоцтво про реєстрацію підприємства з усіма його реквізитами, розклад руху згідно з маршрутом, схему маршруту, де позначено всі прикордонні переходи, тарифи на перевезення пасажирів, режим роботи, а також відпочинку водіїв упродовж маршруту [9, с. 112].

Щодо авіаперевезень, то українські туристичні компанії зазвичай співпрацюють із Міжнародними авіалініями України (МАУ), які пропонують не лише регулярні авіаперевезення, але й пасажирські чартерні рейси, узгоджені наперед із туристичною компанією. Їхня домовленість теж закріплюється договором про співпрацю. Якщо туроператор забезпечує певну кількість пасажирів, компанія зв'язується із авіалініями та підтверджує рейс.

До угод туроператора із авіакомпанією належать [10, с. 406]:

- угода про надання квоти місць на регулярних авіарейсах;
- агентська угода;
- угода на оренду літака (чартер).

Угода із залізницею аналогічна до угоди з авіакомпанією. Особливістю є оренда спеціалізованого туристичного потягу. Цей вид угод використовується досить рідко [11, с. 151].

Щодо формальностей із готельно-ресторанним бізнесом, то туроператор викуповує частину номерів наперед щороку в готелів та ресторанів, з якими має угоду про співпрацю, за нижчою ціною, тому сформована підприємством вартість туру буде меншою, ніж у випадку, якщо турист замовлятиме готельний номер чи послугу ресторану самостійно.

Клієнт під час вибору готелю, окрім ціни, керується такими основними його характеристиками, як: особливості розміщення, комфортність номерів, максимальна кількість осіб, що може проживати в одному номері, разовість харчування, особливості меню, додаткові послуги та розваги в готелі.

Після вибору місця туроператор надсилає запит конкретному готелю чи ресторану і, отримавши підтвердження бронювання, повідомляє про це туриста.

Між туристичним та готельним підприємством переважають угоди таких типів [10, с. 405]:

- про закупівлю місць із повною оплатою;
- про квоту місць;
- про поточне бронювання.

Щодо інформаційно-пізнавальної та розважальної програми туру, туристичні компанії підтримують зв'язок із культурними центрами та розважальними центрами через угоди, а також індивідуальні домовленості та угоди із окремими гідями, екскурсводою, аніматорами. Завчасно компанія офіційно зв'язується із необхідними особами, які братимуть участь у турі, і пізніше, за день до заходу, підтверджує або попереджає відповідального про захід.

Угода із екскурсійним бюро має вигляд контракту, що укладається на надання екскурсійних послуг протягом певного терміну, наприклад сезону чи року [10, с. 405].

Угода з музеєм укладається у формі контракту тривалої дії (рік і більше) і містить варіанти екскурсій та їх тематику, чисельність можливих екскурсантів у групі, диференційовані оцінки на екскурсії, розмір знижок на групове відвідування музею, терміни подання та відмови від замовлень, штрафи тощо [10, с. 405].

Після отримання всіх підтверджень від учасників забезпечення проведення туру менеджери із продажу видають туристу пакет документів, необхідних у поїздки: ваучер (договір на туристичне обслуговування), страховку, паспорт з візою (за необхідності), авіабілет, посадкові талони в інші види транспорту тощо.

Турист, отримавши цей набір документів та дізнавшись чіткі дату та час відправлення, спокійно готується до подорожі вдома. А туроператор стежить, щоб не виникло ніяких неприємних несподіванок до відбуття та під час подорожі.

Висновки та перспективи подальших досліджень. Загалом, туристичні формальності повинні бути спрямовані на усунення перешкод під час проведення подорожей, полегшення умов відвідин туристами інших країн та регіонів. Відмінність туристичних формальностей від інших формальностей, що виникають під час здійснення експортно-імпортних операцій, полягає у тому, що в цьому випадку "експортуються" туристи, а імпортується послуги контрагентів та навпаки, тобто об'єктом не є матеріальний товар.

Під час виконання туристичних формальностей виникає низка проблем:

- нераціональність витрат часу на виконання туристичних формальностей в умовах здійснення експортно-імпортних операцій, що призводить до зайвих витрат як часу, так і коштів підприємства;

– розосередженість центрів прийняття рішень у процесі виконання туристичних формальностей в умовах здійснення експортно-імпортних операцій, що зумовлює виникнення неточностей та розбіжностей в рішеннях керівників підрозділів та призводить до затримки в прийнятті остаточного рішення;

– відсутність мотивувального фактора у менеджерів відділу роботи з агентствами в процесі виконання туристичних формальностей в умовах здійснення експортно-імпортних операцій, що призводить до неналежного виконання поставлених завдань та відсутності бажання покращити показники діяльності відділу;

– відсутність контролю за виконанням туристичних формальностей відповідальною особою під час координування програми туру за кордоном в умовах здійснення експортно-імпортних операцій, зокрема контролю за факультативною програмою, що призводить до недоотримання додаткового прибутку підприємства.

Щоб вирішити ці проблеми, запропоновано низку заходів, які оптимізують діяльність підприємства, допоможуть уникнути повторення цих проблем, побудують чіткий налагоджений механізм виконання туристичних формальностей в умовах здійснення експортно-імпортних операцій.

Заходи, які необхідно провести, щоб вирішити проблеми вітчизняних турфірм:

– змінити розташування відділу продажу та візового відділу задля оптимізації їх спільної роботи;

– провести реорганізацію всієї документації підприємства та перевести паперову її частину в електронний вигляд задля зручності користування, пошуку та обміну в процесі виконання туристичних формальностей в умовах здійснення експортно-імпортних операцій;

– зосередити центр прийняття рішення щодо туру у відділі продажу, задля уникнення непорозумінь та розбіжностей під час формування кінцевого турпродукту, під час виконання туристичних формальностей в умовах здійснення експортно-імпортних операцій;

– створити систему стимулювання працівників відділу роботи з агентствами через формування рейтингових таблиць менеджерів з продажу турів, закріплення сталого відсотка за кількість проданих турів;

– покласти всі обов'язки зі збору коштів за факультативну програму на менеджерів продажу, які одночасно ознайомлюють туриста із загальними особливостями туру та розповідають про факультативи туру, їх вартість, додаючи за бажанням туристів додаткову суму до загальної.

Здійснивши ці заходи, туроператор зможе удосконалити процес виконання туристичних формальностей в умовах здійснення експортно-імпортних операцій та забезпечити безперебійність цього процесу. В подальших дослідженнях доцільно здійснювати моніторинг результативності запропонованих заходів.

1. Адельсеитова Е.Б. *Стратегическое управление предприятиями индустрии туризма* / Е.Б. Адельсеитова, Е.Р. Абдураимова // *Культура народов Причерноморья*. – 2012. – № 235. – С.7–8.
2. Зорін І.В. *Енциклопедія туризму: довідник* / І.В. Зорін, В.А. Квартальнов. – М.: ФиС, 2009. – 375 с. – С. 301.
3. Ванеева И.В. *Стратегическое планирование в индустрии туризма* / И.В. Ванеева, Н.И. Тихонова // *Культура народов Причерноморья*. – 2012. – №235. – С.34-36.
4. Ткаченко Т.І. *Сталий розвиток туризму: теорія, методологія, реалії бізнесу* / Т.І. Ткаченко – К.: Київ. нац. торг. екон. ун.-т. – 2006. – 537 с. – С. 134.
5. Алмашій Я.І. *Теоретико-методологічні засади ефективної діяльності туризму в сучасній ринковій економіці* / Я.І. Алмашій. // *Вісник Чернівецького торговельно-економічного інституту*. – 2012. – Вип. 2. – С. 172–176.
6. Швець І.Ю. *Управление качеством туристической услуги* / И.Ю. Швець // *Культура народов Причерноморья*. – 2005. – № 61. – С.68–72.
7. *Документы, необходимые для получения визы*. – [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://visa-consulting.com.ua>
8. Рішення Ради ЄС 2004/17EG "Щодо медичного страхування подорожуючих осіб" від 09.2004 р.
9. Драчева Е.Л. *Экономика и организация туризма. Международный туризм* / Е.Л. Драчева, Ю.В. Забаев, Д.К. Исмаев и др.; под ред. И.А. Рябова, Ю.В. Забаева, Е.Л. Драчевой. – М.: КНОРУС, 2005. – 234 с.
10. Юйгуан В. *Сучасний стан менеджменту в туризмі та шляхи його удосконалення* / Ван Юйгуан // *Коммунальное хозяйство городов: научно-техн. сб.* – 2008. – № 83. – С.403–408.
11. Афанасьєва Н.А. *Вивчення можливості створення систем підтримки прийняття рішень у туристичному бізнесі* / Н.А. Афанасьєва // *Матеріали Міжнародного конгресу "Проблеми інформатизації рекреаційної та туристичної діяльності в Україні: перспективи культурного та економічного розвитку"*. – Трускавець. – 2000. – 275 с. – С.150–153.