**[Гиды в Египте. Стоит ли им доверять?](http://forum.turizm.ru/countries/egypt/010034.html%22%20%5Cl%20%22p722941)**

Как правило, туристы называют всех подряд «гидами», зачастую обращаясь для решения своих проблем или вопросов совершенно не по адресу. В результате вопросы не решаются, а только усложняются...

Итак:

1) «Гиды, встречающие в аэропорту – это **трансфермены**.

Их задачи варьируются в зависимости от того, в какой компании они работают: встретить, указать автобус, привести в отель, помочь в расселении, отвезти в аэропорт в день вылета.

2) Назначить и провести встречи, дать информацию о стране, отеле, экскурсионной программе, обратном вылете, сопровождение на экскурсиях (но не ведение экскурсий!) – этим занимается **турлидер**. В случае серьёзных конфликтных ситуаций он является связью клиента с уполномоченным сотрудником принимающей фирмы, представителем оператора (если таковой имеется).

Как правило, они работают по временным трудовым соглашениям и даже не состоят в штате турфирм. Их основной заработок складывается из продаж экскурсий. Фактически, они являются «мальчиками для битья» в конфликтных ситуациях, т.к. именно им приходится объявлять туристам о заменах отелей, переносах времени вылета и т.д. Турлидер – это самый находчивый сопровождающий, ведь от его умения соблазнить отдыхающих экскурсиями зависит его заработок. Как правило, турлидеры получают от 2,5 до 10% с проданной экскурсии.

3) «Гиды» в отелях – это **«гаст релейшн»** – сотрудник отеля «по связям с гостями». Его нанимает отель. Он работает только на отель.

Его задачи: дать гостям отеля всю необходимую информацию об отеле и предоставляемом сервисе. Языковая помощь гостям отеля при расселении, бронирование каких-то услуг (теннисные корты, такси и т.д.). К «гаст релейшн» можно обращаться только со всеми проблемами и вопросами, связанными с отелем. Требовать от него ответа на вопрос «Почему опаздывает автобус фирмы, который должен отвезти Вас туда-то?», а тем более «Почему Вам заменили отель?» – бесполезно. У него просто нет интересующей Вас информации. Единственное, что Вы услышите от него: «Свяжитесь с представителем Вашей фирмы!»

4) **Экскурсионные гиды** – это, как правило, русскоговорящие граждане принимающей стороны, имеющие лицензии. Они встречают группу уже на месте, ведут экскурсию. Как правило, они тоже не состоят в штате фирмы – это вольные стрелки.

Гидом в Египте может работать только гражданин Египта. Иностранец для официальной работы должен иметь официальное разрешение на работу и лицензию на перевод.

**Гид-турлидер** – это самый проблемный тип. Именно с ним связано наибольшее количество конфликтных ситуаций. Работа у турлидера не такая уж и замечательная, как кажется многим туристам на первый взгляд. С одной стороны – дотошные туристы с кучей проблем, каждый из которых требует её решить сейчас же и немедленно, зачастую прибегая к угрозам и оскорблениям. С другой стороны – руководство, которое требует делать «таргет», а также чтобы туристы были довольны и от них не поступали жалобы. «Таргет» – это количество зелёных американских денежных единиц на одного туриста. В среднем эта сумма составляет 70-80 долларов на одну туристическую голову. Пример: встречает турлидер 10 человек – значит, он должен продать им экскурсий на 700 долларов минимум. Только в этом случае он имеет право получить свой процент с экскурсий. Если же он не выполнит этот план, то рискует остаться без з/п, а то и вовсе без работы. В рядах турлидеров остаются «лучшие из лучших», то есть те, которые безжалостно, попирая все моральные принципы, умеют сшибать с туриста деньгу. А ведь цены на экскурсии у турлидера в разы дороже, чем в частных экскурсионных агентствах, которые предоставляют абсолютно те же экскурсии, но за гораздо меньшие деньги. Что же остаётся несчастным турлидерам? Ну, конечно же, выдумывать различные страшилки и уловки для туристов, чтобы удержать возле себя оставшихся несведущих новичков и пошатнуть уверенность бывалых. Самые распространённые **обманы**:

**1.** Миф про регистрацию. Якобы по приезду вы должны зарегистрироваться в полиции, чтобы вы могли беспрепятственно выезжать на экскурсии! И это может сделать только он – турлидер! Для этой цели у Вас попытаются выманить паспорт. Ни в коем случае не отдавайте!
Это исключительно отсебятина гидов, которая никакого отношения к туроператору не имеет. И в офисах туроператоров об этом даже не в курсе.

При потере вашего документа вы ничем не докажете, что отдавали его, так как никаких расписок никто вам не даёт, и в обязанности турлидера это не входит.

Ни на какой учёт в полиции или других государственных учреждениях Египта туристов не ставят!!! Туристическая полиция этим не занимается.

Вашей регистрацией является то, что по прилёту в аэропорту вы заполняете красную миграционную карту, в которой указываете ваши паспортные данные и в каком отеле останавливаетесь. Далее отдаёте карточку на паспортном контроле, после чего вам ставят штамп о вашем прилёте. Никаких других регистраций нет! И вы спокойно можете выезжать на все экскурсии, которые вы хотите!

**2.** Участились случаи, когда турлидер рассказывает о том, что якобы ваучер является чем-то вроде паспорта! Потом забирает у вас ваучер и запугивает тем, что без ваучера вы не можете выходить в город, ездить на экскурсии, что ваш ваучер будет проверять полиция, и прочее... Так вот, это чушь собачья! Для чего нужен ваучер?

В турагентстве при покупке путёвки вам выдадут ваучер в трёх экземплярах:

- 1 ваучер вы отдаёте транспортному гиду (трансфермену), который повезёт вас в отель;

- 2 ваучер по приезду в отель вы отдаёте на ресепшене – они смотрят в него и проверяют количество человек, какой номер (standart, delux, lux), какой тип питания, и с какого по какое число вы собираетесь жить в отеле;

- 3 ваучер остаётся вам (как памятка), больше он вам нигде не пригодится! И никто не имеет право забирать его у вас. Третий ваучер никому не сдаётся!

Часто гиды и представители операторов просят у вас ваучер якобы для регистрации вылета или в полиции, и что он важнее паспорта, и спать надо с ним в обнимку, и так далее... Это всё уловки гидов, чтобы вытащить вас на встречу, где они смогут продать экскурсии.

**3.** Та же история с собиранием электронных билетов. Когда вам вылетать из Египта, в какое время вас заберут из отеля в аэропорт – все эти данные составляются в офисе туроператора специальными офисными сотрудниками (на основании сведений, которые поступили из офиса туроператора в стране вашего проживания). Данные распечатываются и выдаются каждому турлидеру – для того, чтобы он довёл всё до вашего сведения вечером, накануне дня вылета из Египта.

Ни один турлидер ни одного туроператора составлением списка туристов на вылет, а тем более расчётом времени трансфера из отеля в аэропорт не занимается – это не входит в его должностные обязанности. Опять же, ваши полётные данные никакой полицией нигде не регистрируются, ни на какой учёт нигде не ставятся.

**4.** «Пока вы не купите хотя бы одну экскурсию, ваша страховка не начнёт работать».

Прочитайте внимательно ваш страховой полис. Никакого обязательства покупки экскурсии для начала действия страховки там не описывается. То есть страховка сама по себе не зависит от экскурсионного обслуживания!

**5.** «Если вы купили экскурсии не у своего туроператора, то при наступлении страхового случая страховка не будет работать».

Никакого отношения наступление страхового случая и вызов врача к туроператору не имеют. У вас на руках страховой полис, согласно которому страховая компания РЕСО, Ингосстрах или другая обязаны оказать помощь при наступлении страхового случая в объёме, указанном в страховом полисе. Туроператор здесь ни при чём.

Основное правило страховки: она работает в сроки и на территории государства, указанных в полисе и при наступлении страховых случаев, указанных там же. Про экскурсии, и у кого они должны быть куплены, в страховом полисе нет ни слова!

Хотя были случаи, когда при наступлении страхового случая и вызове врача бесплатная медицинская помощь не оказывалась. Причина была единственная: у туриста в крови обнаружен алкоголь, или ещё того хуже – наркотики. Прочитайте внимательно в вашем страховом полисе пункт «Страховыми случаями не являются и страхованием не покрываются». Он довольно большой – целый список хронических заболеваний и прочее.
Но, в частности, там есть подпункт про употребление спиртосодержащих, токсических и наркотических веществ, если данные вещества не были назначены врачом. При наступлении страхового случая и подозрении на наличие в организме туриста вышеуказанных веществ, первым делом врач берёт анализ крови. Если результат положительный, то бесплатное медицинское обслуживание не оказывается не потому, что турист выехал самостоятельно или с другой тур. компанией за пределы отеля, а потому, что он просто пьян!

**6.** «Только у нас, у туроператора, есть лицензия на проведение экскурсий».

Ни один автобус, какой бы компании он ни принадлежал, не пересечёт пограничный контроль Шарм-Эль-Шэйха без разрешения туристической полиции, полученного накануне выезда, и включающего в себя данные: какой марки автобус, его номер, имена водителей, гидов, название и номер лицензии отправляющего агентства, куда едет автобус, сколько туристов (и даже какой национальности), сроки возврата.

**7.** «Только с туроператором вы имеете страховку на территории Израиля и Иордании».

Страховка, выданная вам тур.агентом в пакете документов, действует только на территории Египта. Как только вы пересекли границу Египта, ваша страховка перестаёт работать. Но! С кем бы вы ни выехали на данную экскурсию, в автобусе вы обязаны заполнить на специальном листе ваши полные данные (ФИО, паспортные данные, где проживаете в Египте). Это вкладыш в групповую страховку на территории Израиля или Иордании, и без такого листа, содержащего информацию о каждом туристе, ни одна группа туристов не покинет территорию Египта. Это общее правило для всех, и ни одна компания не будет рисковать своей лицензией.

**8.** «Только у нашего туроператора своё окно, своя дверь для пересечения границы в Израиле. Только мы не стоим в очереди».

У каждого автобуса есть своё время прибытия на пограничный контроль, которое даётся Израильской стороной, чтобы не было столпотворения автобусов на границе. Таким образом, туристы всей группой стоят в общей очереди. Ни у одного туроператора никакого «блата» на границе нет и быть не может! Это граница, государственная структура, и для неё наши туроператоры и все группы туристов – одинаковы. Тем более, для принципиальных евреев.

Более того – после выхода за территорию Египта вы идёте самостоятельно к израильскому посту, без гида, в результате чего туристы перемешиваются (кто-то в магазине беспошлинной торговли задержался, кто-то в санитарные комнаты пошёл, с кем-то более длинный диалог ведут на первом посту в Израиле). Пограничник Израиля на паспортном контроле понятия не имеет, от какой компании тот или иной турист. Ему это всё равно. Его работа заключается в другом...

**9.** «Только поехав с нами в Израиль, вы не будете платить 75 долларов (95 долларов, озвучивались и другие суммы) в аэропорте Шарм-Эль-Шэйха при вылете обратно на Родину».

Откуда такие суммы, кем и когда они берутся? Секрет для всех. При возвращении в Египет, после посещения Израиля или Иордании, всем туристам, независимо от того, от какой компании они ездили, ставится одинаковая виза – никаких данных об организаторе экскурсии в ней нет. Кстати, довольно много туристов посещают Израиль из Египта самостоятельно. У вас в паспорт ставится стандартный штамп пересечения границы. Всё!

Мне интересно посмотреть хотя бы на одного туриста, который, после посещения Израиля, в аэропорте на вылете что-то платил, на каком основании и кому. Службы для дополнительного сбора денег в аэропорте нет.

Частенько туроператорские гиды, при возврате из Израиля, выдают туристам голубенькие квитанции въездного сбора в Египет, на которых стоит сумма в 75 фунтов, а также напутствие: «Не потеряйте, без них не вылетите на родину». Глупости! В данном случае эта квитанция играет роль фантика. Никакой ценности для туриста она не имеет. В стоимость тура входят все сборы, всех границ. Когда вы выезжаете с пограничной зоны Египта в Табу, в автобус заходит полицейский, пересчитывает туристов, и гид платит за каждого туриста этот сбор. За что получает пачку голубых квитанций. Никаких отметок, оплачен сбор или нет, в паспорт не ставится, никакого отношения этот платёж и тем более сама бумажка квитанции к вашему вылету не имеют. Для паспортного контроля в аэропорте важно одно: наличие паспорта и штамп в нём о въезде в Египет. А какой это штамп – поставленный при прилёте в Шарм-Эль-Шейх или после въезда в Египет со стороны Израиля или Иордании – абсолютно всё равно!

**10. «Только поехав на экскурсию с туроператором, вы имеете право получить сухой паёк».**

При покупке тура в Египет вы оплатили номер в отеле и определённый тип питания, который в любом случае включает в себя завтрак. Но надо понять: ЗАВТРАК. То есть в сухом пайке будут продукты, сопоставимые по цене с завтраком (минимальный набор). Уровень содержимого напрямую зависит от уровня отеля. Во многих отелях из-за такого пайка, который в народе называют «БОМЖ-пакет», даже лень идти на ресепшен, чтобы его заказать. Как правило, в его состав входят булочка не первой свежести, такого же качества огурец и помидор, национальные сыр и колбаса на любителя. Да, в отелях высокого уровня могут дать 200-грамовый пакетик сока и баночку йогурта. Все туристы разные, у всех свои вкусовые пристрастия. И намного удобнее купить себе продукты в дорогу на длительную экскурсию в ближайшем магазине или собрать из ресторана отеля то, что вы предпочитаете.

Если же вы решили получить сухой паёк в отеле, то заказать его надо утром. В каких-то отелях это делается без проблем на ресепшене. А в некоторых, по негласной договорённости между персоналом ресепшена и турлидером, первый просит разрешение, звонок, подписанную бумагу и прочее от туроператора. Это нарушение ваших прав! За завтрак вы заплатили из своего личного кармана при бронировании тура, и опять же, туроператор никакого отношения к вашему питанию не имеет. По правилам любого отеля, вы имеете право хоть весь период отдыха не ходить на завтрак, и постоянно заказывать его сухим пайком. На дискотеке вы до 6 утра гуляете и у вас нет сил вставать на завтрак. Вы на отдыхе! Так что при отказе сотрудника ресепшена спокойно попросите его позвать менеджера отеля, и решайте вопрос о предоставлении сухого пайка уже с ним. Это ваше законное и, главное, оплаченное вами же право.

**11.** «Только мы, отельные гиды (турлидеры) и туроператор отвечаем за вас в этой стране».

Неправда. Никаких обязательств и обязанностей у туроператора и его представителей по вашей охране нет. И никто за вас, кроме вас самих, не отвечает.

Отель – это не пионерский лагерь, вы – не пионер, а отельный гид – не вожатый. Отелю всё равно, как часто вы покидаете номер в отеле или сам отель, ночуете ли вы в номере или приходите с дискотеки только утром, или вообще уехали. Вход и выход из отеля свободный, 24 часа в сутки. Никто никакого учёта ваших передвижений не ведёт. И не обязан вести. Ваша обязанность – в день выезда до 12 часов дня освободить номер в отеле, оплатить платные услуги, если таковые имелись, и сдать ключ. А сколько времени вы находитесь в отеле или в номере, питаетесь в отеле или нет – отелю не интересно и не важно. Так же это не важно и для туроператора. Ваши договорные отношения с туроператором, опять же, прописаны и должны быть у вас – это Договор между вами и туроператором/туристическим агентством на оказание туристических услуг. Туроператор обязан обеспечить перелёт в страну отдыха, предоставить оплаченный вами трансфер из аэропорта в отель, заселить вас в отель, обозначенный в вашем ваучере, обеспечить тип питания, тип номера, вид из номера, указанные там же. После окончания вашего отдыха – отвезти вас обратно в аэропорт к рейсу. На этом всё!!!
Всё остальное – отсебятина, и только по желанию туриста. Никакого навязывания не должно быть. В обязанности туриста не входит покупать экскурсии именно у туроператора.

**12.** «Только поехав на экскурсию в Израиль с нами, вы не будете оплачивать визовый сбор на границе с Израилем».

Соглашение об отмене гостевых и туристических виз между Россией и Израилем вступило в силу с 20 сентября 2008 года. С этого момента все граждане РФ, в том числе несовершеннолетние, владеющие общегражданскими загранпаспортами, могут, не оформляя виз, однократно или многократно въезжать в Израиль и выезжать из страны, следовать транзитом и пребывать на израильской территории без виз 90 дней в течение периода в 180 дней.
Также с 9 февраля 2011 года вступил в силу безвизовый режим между Украиной и Израилем. С этого момента все граждане Украины, в том числе несовершеннолетние, владеющие общегражданскими загранпаспортами, могут, не оформляя виз, однократно или многократно въезжать в Израиль и выезжать из страны, следовать транзитом и пребывать на израильской территории без виз.

Никаких пошлин и сборов за визу Израиля не предусмотрено!

Здесь мы перечислили основные и наиболее распространённые мифы, используемые турлидерами. Конечно, таковых ещё великое множество – всё зависит от фантазии и находчивости каждого отдельного представителя этой профессии. Ну и, конечно, от «полномочий», предоставляемых ему местным руководством. Некоторые компании славятся тем, что за «таргет» прощают своему работнику любые шалости. Так что делайте выводы, господа. И не позволяйте себя одурачивать.

**Источник:** <http://forum.turizm.ru/countries/egypt/010034.html>

**Примечание:** данную информацию можно распечатать как памятку в дорогу. Зная эту информацию, вы можете адекватно реагировать на действия гидов. Можете улыбаться им в ответ и вежливо говорить, что на экскурсии не поедете, т.к. просто хотите отдохнуть на море в отеле. А там, осмотревшись и узнав больше информации заказать экскурсии там, где решите сами. Главное помните, что в любом месте, при продаже экскурсии вам обязаны выписать чек, который будет служить гарантией. И в случае какой-либо спорной ситуации вы можете обратиться в туристическую полицию, где вам обязательно помогут.