

SOCIETY

By Evgeny Leonov

RATING OF TRUST TO OUR TOURISTS

Yesterday the Russian Association of Tour Agencies published the results of an interesting study. The staffs of Moscow tour agencies evaluated the operation of foreign consulates accredited in the Russian Federation with which they had dealings in 1999.

This is the study research of its kind. The first one was made under order of the Russian Association of Tour Agencies in 1998. The present rating embraces 31 countries. The research was conducted through telephone and personal interviews with employees responsible for issuing visas, managers and directors of companies. The main shortfall of the rating system is subjectivity: abstractly, the countries visited by few of tourists in advance have a better chance to be highly praised because the smaller the number of applications for visas, the quicker documents are processed. I would add that more liberal conditions for obtaining a visa removes some of problems that a tour agency usually has in applying to a consulate.

But that is theory. In reality, such popular countries as Thailand or Finland won the highest places and the consulates of Holland and Ireland, seldom visited by tourists, were low-rated. Strict visa conditions did not impede the Australian consulate from winning first place: the staff is democratic and kind, speaks Russian, never loses documents, observes work hours and even found a convenient premises for visitors; if any application is denied they always issue a document indicating the reason for such a denial.

The exact opposite is the consulate of Federative Republic of Germany. Representatives of tour agencies complained that the staff of the German consulate can deprive accreditation of a tour agency by reasons and without any explanation. Some of the respondents suspect that the consulate administration has special relations with some of the tour agencies: the German staff directly recommend tourists to apply to certain agencies to avoid problems with visas.

It seems to me that the Schengen countries must make equal requirements regarding visas. But the staff of the consulate of Spain, which is a Schengen member too, unlike its German counterpart, successfully avoided complaints from Moscow tours agencies.

RATING OF CONSULATES

Place	Country	Grand total for 1999	for 1998
1	Australia	10,0	6,2
2	Brazil	10,0	8,3
3	South African Republic	10,0	7,2
4	Denmark	10,0	9,7
5	India	10,0	10,0
6	Thailand	9,8	9,7
7	Finland	9,5	8,6
8	Mexico	9,5	7,8
9	Singapore	9,5	9,3
10	Switzerland	9,5	8,8
11	Lithuania	9,3	8,1
12	Portugal	9,0	6,5
13	Indonesia	9,0	9,2
14	Korea	9,0	8,0
15	Estonia	8,7	8,0
16	Norway	8,0	3,9
17	Argentina	8,0	8,8
18	Spain	7,8	7,7
19	Latvia	6,7	7,4
20	England	6,5	6,0
21	France	6,5	7,0
22	Austria	5,9	6,6
23	Ireland	5,7	8,0
24	Sweden	5,5	6,6
25	Germany	5,5	6,0
26	China	5,0	7,4
27	Holland	4,8	6,5
28	Greece	4,7	5,0
29	Israel	4,6	7,4
30	USA	4,4	7,4
31	Italy	4,3	4,6

Source: West Europe Social Technology and Tourism Institute under order of the Russian Association of Tour Agencies

Общество

Рейтинг доверия к нашим туристам

Вчера Российская ассоциация туристических агентств (РАТА) обнародовала итоги любопытного исследования. Сотрудники московских турфирм оценили качество работы аккредитованных в РФ иностранных консульств, в которые они обращались на протяжении 1999 года.

Это уже второй подобный опрос — первый был проведен по заказу РАТА в 1998 году. В нынешний рейтинг попала 31 страна. Исследование проводилось путем телефонного опроса и интервью сотрудников, ответственных за оформление виз, руководителей направлений и директоров компаний. Основной недостаток рейтинга заключается в его субъективности: теоретически у стран, куда направляется мало туристов, заведомо больше шансов получить высокую оценку, ведь небольшое количество визовых запросов позволяет более оперативно оформлять документы. Кроме того, чем либеральнее визовый режим, тем меньше проблем для турфирмы при обращении в консульство.

Но это в теории. На практике же такие популярные страны, как Таиланд или Финляндия, заняли высокие места, а консульства Голландии и Ирландии с относительно небольшим

числом турпоездок получили низкие оценки. Жесткий визовый режим не помешал занять первое место консульству Австралии. Его сотрудники демократичны, доброжелательны, владеют русским языком, документы не теряют, часы работы соблюдают и даже выделили удобное помещение для посетителей. В случае отказа в визе выдают официальную бумагу с объяснением причины.

Прямая противоположность — консульство ФРГ. Представители турфирм жалуются, что немцы могут лишить турфирму аккредитации по надуманным причинам и без их объяснения. Некоторые респонденты даже подозревают руководство консульства в особых отношениях с отдельными турфирмами: немецкие сотрудники открыто рекомендуют туристам фирмы, которые помогут избежать проблем с визами.

Казалось бы, страны Шенгенской зоны должны предъявлять одинаковые требования в отношении визового режима. Но вот сотрудники консульства Испании, которая тоже является членом Шенгенских соглашений, в отличие от своих немецких коллег, успешно избежали претензий со стороны московских туркомпаний.

ЕВГЕНИЙ ЛЕОНОВ

Какие консульства лучше работают

Место	Страна	Итоговый балл*	
		за 1999 г.	за 1998 г.
1	Австралия	10,0	6,2
2	Бразилия	10,0	8,3
3	ЮАР	10,0	7,2
4	Дания	10,0	9,7
5	Индия	10,0	10,0
6	Таиланд	9,8	9,7
7	Финляндия	9,5	8,6
8	Мексика	9,5	7,8
9	Сингапур	9,5	9,3
10	Швейцария	9,5	8,8
11	Литва	9,3	8,1
12	Португалия	9,0	6,5
13	Индонезия	9,0	9,2
14	Корея	9,0	8,0
15	Эстония	8,7	8,0
16	Норвегия	8,0	3,9
17	Аргентина	8,0	8,8
18	Испания	7,8	7,7
19	Латвия	6,7	7,4
20	Англия	6,5	6,0
21	Франция	6,5	7,0
22	Австрия	5,9	6,6
23	Ирландия	5,7	8,0
24	Швеция	5,5	6,6
25	Германия	5,5	6,0
26	КНР	5,0	7,4
27	Голландия	4,8	6,5
28	Греция	4,7	5,0
29	Израиль	4,6	7,4
30	США	4,4	7,4
31	Италия	4,3	4,6

* По десятибалльной шкале, данные округлены.

Источник: Восточноевропейский институт социальных технологий и туризма по заказу РАТА.

Одиноким предоставляется общежитие

в обмен на квартиру

Глава Самарского областного управления социальной защиты Галина Светкина уволила своего заместителя Бориса Беляева и директора тольяттинского пансионата ветеранов труда Ивана Князькина. Такое наказание они понесли за махинации с квартирами своих подопечных — одиноких стариков.

Осенью 1999 года в тольяттинской прессе появились сообщения о странных сделках, которые заключались между одинокими стариками и сотрудниками местного пансионата ветеранов труда. Дело в том, что в пансионат очередь на несколько месяцев — а то и на год — приходится редко — и старикам приходится ждать в очереди на несколько месяцев — а то и на год —

щел свою однокомнатную квартиру. После похорон и выплаты пособия Беляев предложил им решить проблему, предложив в обмен на квартиру «подарить» им квартиру.

Лиш
про
сти
рег
ка
ц
б
р
на
ему
кор
спр
но
ск
вс
л
у
г