

Байтиков Б. Т.

ЮРИДИЧЕСКИЙ ПОЛИС ТУРИСТА: ПРОБЛЕМЫ ТЕОРИИ И ПРАКТИКИ

B. T. Baitikov

LEGAL POLICY TOURIST: PROBLEMS THEORY AND PRACTICE

УДК:342.7:343

Настоящая научная статья посвящена исследованию проблем по повышению эффективности оказания туристических услуг.

This research article is devoted to study of problem of efficiency upgrading in rendering of tourist services.

Сегодня на туристическом рынке в Кыргызской Республике работает малое количество туристических фирм, предлагающих туристам небольшое число туристических услуг.

Слабая профессиональная подготовка кадров, занятых в сфере обслуживания туристов, существенно снижает качество предлагаемых туристических услуг, делая их неконкурентоспособными на мировом туристическом рынке.

Для этого государство должно содействовать созданию и внедрению программ учебных заведений, готовящих кадры для туристической отрасли, так как подготовка квалифицированных кадров является одним из условий, успешного развития этой отрасли.

Существенную роль в развитии туристической отрасли играет правовая подготовка специалистов это необходимо, для того чтобы оказать квалифицированную помощь туристам.

Турист, собравшись на отдых, определив программу развлечений и приобретя тур, путешественник не всегда может вздохнуть с облегчением и в предвкушении грядущих удовольствий. Из года в год сотни туристов выезжающих за пределы республики попадают в неприятные ситуации, связанные с некачественным оказанием туристических услуг и слабой профессиональной подготовкой специалистов в области туризма, перебронированием мест в гостиницах, изменением программы пребывания, отменой экскурсий и прочими нарушениями условий договора турфирмы с туристом. В летний сезон сфера туристических услуг традиционно лидирует.

Приобретая туристический пакет, каждый турист вступает в сложные правовые отношения с турфирмами, туроператором, и другими участниками туристического рынка. Специфика оказания туристических услуг состоит в привлечении многих лиц к исполнению обязательств турфирмы по размещению, питанию, страхованию, экскурсионному обслуживанию. Организовать согласованное взаимодействие всех участников достаточно сложно. В силу различных обстоятельств на любом из этапов, составляющих тур, может возникнуть сбой, способный привести к неоказанию части или всех услуг, входящих в состав тура. Как следствие такого сбоя причинение мате-

риального и морального вреда потребителю-туристу.

Неприятная процедура предъявления претензий, требования компенсации, вероятная перспектива судебного разбирательства не лучший итог проведенного отдыха. Никто не застрахован от неприятностей, но пройти их с наименьшими моральными и материальными потерями могут только высококвалифицированные специалисты, в данном случае юристы, практикующие в области туризма. Для этого необходимо специалистами туристических организаций разработать юридический полис туриста, который в необходимых условиях будет подстраховывать туриста, и в случае возникновения претензий, максимально облегчит общение туриста с туристическими организациями и урегулирует возникший конфликт без вмешательства государственных органов.

Юридический полис – это документ, предоставляющий его владельцу право на бесплатное получение юридических услуг, указанных в полисе, который имеет определенный срок и установленный порядок действия.

Сама по себе идея предоставления юридических услуг в виде юридического полиса не новая. Подобная форма взаимоотношений с потребителем успешно применяется в различных отраслях рынка.

Однако юридический полис туриста – принципиально новая специализированная услуга в сфере туризма. Юридический полис позволит туристу в любой момент обратиться за консультацией и правовой помощью, касающийся качества оказания туристических услуг, в том числе, порядка заключения, изменения или расторжения договора на туристическое обслуживание, предъявления претензий, оценки судебных перспектив и выплаты компенсаций.

В случае невыполнения туристической фирмой своих обязательств по договору юридический полис туриста гарантирует выплату компенсации прямых убытков, например стоимость не оказанного экскурсия, разницу в стоимости проживания в случае замены отеля. В случае если услуга не оказано – договор на туристическое обслуживание будет, расторгнут, и стоимость тура возвращена полностью. Таким образом, юридический полис туриста является фактическим страхованием потребительских рисков, а при необходимости избавляет от неприятных переговоров туристическими фирмами и гарантирует выплату компенсаций.

Оплатив путешествия, турист получает в турфирме пакет различных документов, подтверждающих права туриста на услуги, входящие в состав тура.

Как правило, туристический пакет входит туристическая путевка, авиабилет, а также договор. Согласно действующему законодательству Кыргызской Республики сторонами договора являются лица, у которых возникают права и обязанности по этому договору и которые несут ответственность за его исполнение. Здесь важно отметить, что исполнителем услуги является не сотрудник туристической организации, который подписывает договор, а сама туристическая фирма. Договор, который составляет сотрудник туристической фирмы, должен быть высококвалифицированным, иметь необходимые полномочия для составления и подписания данного договора, чтобы впоследствии документ не был признан недействительным на основании того, что подписан и составлен неуполномоченным лицом.

В условии договора стороны должны очень четко представлять себе взаимные права и обязанности. При заключении договора необходимо помнить, что не демонстрация рекламных проспектов, ни устные обещания не являются условиями договора.

Тщательно должны быть прописаны в договоре условия об ответственности обеих сторон. Туристические организации обязаны подробно отмечать в договоре об ответственности туриста за нарушения договора, а со своей стороны отмечает, что юридическое лицо несет ответственность за нарушения обязательств в порядке, предусмотренном действующим законодательством. Установленная договором ответственность за нарушения обязательств не может быть меньше установленной законом. Если же статьи об ответственности снижают гарантии защиты потребителя, предусмотренные законодательством, они признаются не действительными в судебном порядке. В договоре необходимо указать, в течении какого периода времени претензии туриста могут быть рассмотрены.

Поскольку договор – это добровольное соглашение двух сторон, то есть турфирма и турист, и здесь обе стороны являются равноправными участниками этого соглашения. Турист, собираясь в путешествие, заранее составляет перечень услуг, которые он хотел бы получить, сравнивая его с тем, которая предлагает туристическая фирма, где потребитель обращает внимание на высоко квалифицированность сотрудников турфирмы во время заключения договора, на их желание удовлетворить запросы туриста и аргументированность отказа включить в договор те или иные условия.

Конечно же, всего предусмотреть невозможно. Как бы подробно потребитель не оговаривал условия договора, застраховаться от нарушений

невозможно. Здесь туристу должны помочь компетентные специалисты, юристы, практикующиеся в области туризма. И если нарушения все-таки допущены, это необходимо доказать. А по законодательству Кыргызской Республики доказательствами могут считаться любые фактические данные, подтверждающие доказываемые обстоятельства. Так, например доказательством опоздания самолета может быть справка, выданная в аэропорту, либо отметка на авиабилете.

Если в договоре не установлена ответственность за нарушение обязательств, то туристическая фирма будет отвечать по нормам законодательства Кыргызской Республики.

В случае просрочки исполнения обязательств по договору виновная сторона выплачивает неустойку в размере стоимости услуги, а если стоимость услуги отдельно не определена, то в размере общей суммы договора.

При обнаружении недостатков в выполнении работ, потребитель в праве по своему выбору требовать безвозмездно устранения недостатков. Кроме того, если потребитель обнаружит серьезные недостатки при предоставлении услуг или грубые нарушения условий договора, потребитель туристических услуг вправе расторгнуть сделку, потребовав возмещения убытков.

Расторгнуть договор и потребовать возмещения убытков в полном объеме можно лишь в том случае, если потребитель реально отказался от предоставленных некачественных услуг. Если турист все-таки услугой воспользовался, расторжение договора возможно, лишь при наличии доказательств невозможности отказаться от услуг.

Одновременно с предъявлением требований о возмещении материального ущерба турист, вправе предъявить и требование о выплате компенсации за примененный моральный вред.

Поэтому туристические фирмы должны стараться в удовлетворении нужд клиента. Качество предоставляемых ими услуг зависит от того, кто их оказывает и при каких условиях. В индустрии туризма персонал – это самый важный компонент, и они должны помнить, что их цель – удовлетворение потребностей клиента, и оказание потребителю качественных услуг. Высокопрофессиональное оказание туристических услуг привлекает постоянных клиентов и создает положительное общественное мнение.

Все физические и юридические лица, обладающие необходимыми способностями и квалификацией, должны иметь право заниматься профессиональной деятельностью в области туризма в рамках действующих законов, предприниматели и инвесторы, должны иметь свободный доступ к туристическому сектору с минимальными юридическими и административными ограничениями.

Для повышения квалификаций персонала в области туризма необходим обмен опытом с раз-

ными странами, как ближнего зарубежья, так и дальнего, которое играет немаловажную роль совершенствованию индустрии туризма.

Необходимо формировать многоуровневую систему подготовки кадров занятых непосредственно в туристической индустрии.

Чтобы эффективно работать специалистам в сфере туризма, необходимо регулярно получать правовую и другую информацию о своей деятельности.

Процесс обучения в сфере туризма – это непрерывный процесс, который содействует развитию туристической фирмы по восходящей спирали. Если сотрудники турфирмы не владеют правовой информацией в сфере туризма и должным образом не обучены, то они неспособны качественно обслуживать клиента.

Туристическим организациям необходимо иметь правовую базу обеспечить последовательное обучение сотрудников основам деятельности в туристической компании, а также непрерывное повышения квалификации.

Литература:

1. Указ Президента Кыргызской Республики от 4 сентября 2000 года УП N 255 «О Концепции развития туристической отрасли в Кыргызской Республике до 2010 года»
2. Сапрунова В. «Туризм: Эволюция структура, маркетинг» - М. 1997г.
3. Филипп Котлер и др. «Маркетинг, гостеприимство, туризм» - М. 1998 г.
4. Сенин В.С. «Организация международного туризма» - М. 1999 г.
5. Ильина Е.Н. «Туроперейтинг: организация деятельности» - М. 2000 г.

Рецензент: к.ю.н., доцент Сабырова К.Ж.