

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ**

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ДРУЖБЫ НАРОДОВ»
Институт гостиничного бизнеса и туризма**

«Допустить к защите»

Директор ИГБиТ _____

к.воен.н. В.В. Гернеший

«__» _____ 2020 г.

**Выпускная квалификационная работа
бакалавра**

Направление 43.03.02 «Туризм»

**ТЕМА Разработка рекомендаций по урегулированию
претензий потребителей при оказании туристских
услуг**

Выполнила студентка

Гевондян Лида Юриковна

Группа БТРбд-01-16 (4
курс)

Студ. билет №
1032160029

Руководитель выпускной
квалификационной работы
Т.Ю. Крамарова к.п.н., доцент

(подпись)

г. Москва
2020

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	3
1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ УРЕГУЛИРОВАНИЯ ПРЕТЕНЗИЙ ПРИ ОКАЗАНИИ ТУРИСТСКИХ УСЛУГ.....	6
1.1. Туристские услуги: понятие, сущность, виды.....	6
1.2. Понятие досудебного урегулирования претензий при оказании услуг	12
1.3. Особенности досудебного урегулирования претензий потребителей при оказании туристских услуг.....	16
2. АНАЛИЗ ПРАКТИКИ ДОСУДЕБНОГО УРЕГУЛИРОВАНИЯ ПРЕТЕНЗИЙ ПРИ ОКАЗАНИИ ТУРИСТСКИХ УСЛУГ ООО «ТТ-ТРЭВЕЛ».....	23
2.1. Общая характеристика ООО «ТТ-Трэвел».....	23
2.2 Анализ деятельности ООО «ТТ-Трэвел».....	29
2.3 Анализ деятельности ООО «ТТ-Трэвел» по урегулированию претензий при оказании туристских услуг	38
3. РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ДОСУДЕБНОМУ УРЕГУЛИРОВАНИЮ ПРЕТЕНЗИЙ ПРИ ОКАЗАНИИ ТУРИСТСКИХ УСЛУГ.....	45
3.1. Рекомендации по досудебному урегулированию претензий при оказании туристских услуг.....	45
3.2 Мероприятия по досудебному урегулированию претензий при оказании туристских услуг.....	50
ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....	56
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ.....	58
ПРИЛОЖЕНИЯ.....	64

ВВЕДЕНИ

Туризм является одной из быстрорастущей и востребованной отраслью развития экономики страны. В соответствии с Федеральным законом «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» туристская деятельность внесена в число приоритетных направлений развития экономики Российской Федерации [5]. В связи с развитием туристской отрасли на рынке представлены разнообразие туристских услуг и его выбора. При этом туристские услуги не всегда являются качественными или удовлетворяют туристские потребности, что приводит к спорам и претензиям.

Актуальность темы выпускной квалификационной работы обусловлена увеличением количества жалоб и претензий к работе туроператора и турагентств [33]. Следует отметить, что Роспотребнадзор ведет активную поддержку российских граждан в судах. Так, по данным Верховного суда Российской Федерации, ежегодно граждане выигрывают по искам о защите прав потребителей туристских услуг приблизительно полумиллиарда рублей [34]. Кроме того, в случае удовлетворения иска туриста, помимо возмещения убытков и компенсаций, туроператор платит штраф в размере 50 % от суммы компенсации и судебные издержки.

Таким образом, в интересах туроператора урегулировать претензии туристов в досудебном порядке. При этом необходимо учитывать, что досудебное урегулирование споров является обязательным условием для обращения в суд. В таком случае доведенное дело до суда является

следствием оставления претензии без ответа или составления неграмотного ответа.

В качестве теоретической базы для написания работы нами используется обширная законодательная база: Гражданский кодекс Российской Федерации, Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей», Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», Постановления Правительства, национальные и корпоративные стандарты (ГОСТы), а также научная и учебная литература, в том числе таких авторов как, С.В. Завьялова, Д.П. Стригунова, Е.Л. Писаревский и других. Работы представленных авторов посвящены проблеме правового регулирования в туризме, защите прав потребителей и претензионному порядку урегулирования споров.

Объект исследования: туристские услуги ООО «ТТ-Трэвел».

Предмет исследования: претензии потребителей при оказании туристских услуг ООО «ТТ-Трэвел».

Целью настоящей работы является разработка рекомендаций по совершенствованию урегулирования претензий потребителей при оказании туристских услуг на примере туристского предприятия ООО «ТТ-Трэвел».

Для осуществления вышеуказанной цели представляется необходимым решить следующие задачи:

1. Определить понятие и сущность туристских услуг;
2. Определить понятие «досудебного урегулирования претензий потребителей»;
3. Выявить особенности досудебного урегулирования претензий потребителей при оказании туристских услуг;
4. Произвести анализ существующих претензий

потребителей туристских услуг на примере туристского предприятия ООО «ТТ-Трэвел»;

5. Разработать рекомендации и мероприятия по досудебному урегулированию претензий при оказании туристских услуг ООО «ТТ-Трэвел».

Для решения поставленных задач в работе были использованы такие научные методы как теоретический анализ и синтез нормативно-правовых актов и материалов статистики, толкование правовых норм, статистические методы, метод наблюдения за практической деятельностью предприятия при работе с претензиями, а также метод проектирования.

Структура работы состоит из следующих частей: введения, трех глав, заключения, списка использованных источников и приложения. В первой главе раскрываются теоретические основы урегулирования претензий потребителей при оказании туристских услуг. Вторая глава посвящена анализу деятельности ООО «ТТ-Трэвел» по досудебному урегулированию претензий потребителей при оказании туристских услуг. Третья глава является практической и посвящается разработке рекомендаций и мероприятий по досудебному урегулированию претензий при оказании туристских услуг ООО «ТТ-Трэвел».

Материалы работы могут быть использованы предприятием ООО «ТТ-Трэвел» и другими туроператорами в целях сокращения количества претензий и расходов на судебные разбирательства.

1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ УРЕГУЛИРОВАНИЯ ПРЕТЕНЗИЙ ПРИ ОКАЗАНИИ ТУРИСТСКИХ УСЛУГ

1.1. Туристские услуги: понятие, сущность, виды

Для решения задач настоящего исследования определим понятие «услуги» в целом. В Налоговом кодексе Российской Федерации дается определение «услуги» для целей налогообложения [3]. Согласно данному определению, услуга - это деятельность, результаты которой являются нематериальными, реализуются и потребляются в процессе осуществления деятельности.

В национальном стандарте Российской Федерации, ГОСТ Р 50646-2012 «Услуги населению. Термины и определения» дается определение услуги как результата непосредственного взаимодействия производителя и исполнителя, а также как деятельность исполнителя по удовлетворению потребностей потребителя туристских услуг [9]. Исполнителем услуги является организация, которая оказывает или имеет намерения оказывать услуги потребителю. Потребителем же услуг признается физическое лицо, которое получает или имеет намерение получить услугу для личных целей, не связанных с получением прибыли.

В статье 799 Гражданского Кодекса Российской Федерации, подчеркивается, что согласно договору возмездного оказания услуг исполнитель обязуется по заданию заказчика предоставить ему услугу, а заказчик, то есть потребитель услуг, обязан за эту услугу заплатить [1].

Обобщая все вышесказанное, можно определить услугу как результат взаимодействия исполнителя и заказчика, в

ходе которого исполнитель выполняет определенную деятельность, удовлетворяющую потребительские потребности заказчика, а заказчик в свою очередь обязуется за них заплатить.

Национальный стандарт ГОСТ Р. 50646-2012 подразделяет услуги на три вида: материальные, социокультурные и смешанные [9].

Материальные услуги удовлетворяют материально-бытовые потребности потребителя. Социокультурные услуги направлены на удовлетворение духовных потребностей потребителя. Данные услуги способствуют поддержанию и восстановлению физических сил, развитию духовного состояния человека. Туристские услуги относятся именно к данной категории услуг. Смешанные же услуги включают в себя удовлетворение как материально-бытовых потребностей, так и духовных.

Для понимания термина «туристские услуги» перечислим основные характеристики туристских услуг, которые раскрывают их сущность. Туристские услуги направлены на удовлетворение социокультурных потребностей, в том числе этических, духовных, культурно-познавательных, т.е. на удовлетворение нематериальных потребностей [13].

Услуги невозможно потрогать и оценить в момент ее покупки, что делает их неосязаемыми. Данная характеристика присуще всем услугам и является отличительной чертой товара и услуг.

В оказании услуги необходимо участие потребителя туристской услуги и его производителя. Данное участие происходит на территории производителя, в связи с чем

появляется вторая характеристика туристских услуг, а именно неотделимость источника и объекта услуги.

Оказание туристской услуги происходит непосредственно на территории дестинации. Следующей характеристикой туристской услуги является невозможность ее хранения. Услуги удовлетворяют туристские потребности в момент их оказания.

Отличительной характеристикой туристских услуг является непостоянство качества. Услуга подвержена изменчивости в связи с рядом характеристик: места, времени оказания услуг, поставщика услуг. Кроме того, немаловажную роль играет «человеческий фактор», персонал обеспечивающий услугу и само восприятие туриста. Данная характеристика является одной из главных причин претензий и споров в индустрии туризма.

В туристской деятельности все услуги подразделяются на основные и дополнительные (сопутствующие) услуги [13]. Рассмотрим каждый из данных видов подробнее.

Основные туристские услуги включают в себя услуги размещения, перевозки и экскурсионные услуги. К услугам временного проживания туристов относят услуги гостиниц или иных средств размещения; услуги туристских баз, оздоровительных и детских лагерей; услуги временного проживания в транспортных средствах, таких как круизные корабли, железнодорожные спальные вагоны и т.п.

Услуги по перевозке туристов являются неотъемлемой частью основных туристских услуг и могут обеспечиваться различными видами транспортных средств. Перевозки туристов могут обеспечиваться пассажирскими железнодорожными средствами, автомобильными и

автобусными транспортными средствами. Также перевозка может осуществляться пассажирским воздушным и водным транспортом. Услуги по перевозке должны обеспечивать безопасность туристов и соответствовать нормам, установленным в законодательстве Российской Федерации в сфере перевозок пассажиров автомобильным, железнодорожным, воздушным и водным транспортом.

Третий вид основных услуг - экскурсионные услуги, которые включают в себя организацию экскурсий и их проведение, услуги экскурсовода, гида, гида-переводчика и сопровождающего. Экскурсионные услуги должны соответствовать требованиям, которые указаны в ГОСТ Р 54604-2011 и ГОСТ Р 53522-2009.

Дополнительные услуги подразделяются на услуги информационно-рекламные, услуги организации питания, досуга, консалтинговые услуги и прочие [13]. Информационно-рекламные услуги включают в себя предоставление рекламных материалов и информации, касающихся самой организации, предоставляемых услуг, степени комфорта и безопасности отдельных услуг, категории средств размещения, условий питания и транспортного обслуживания. Предоставляемая информация может распространяться через различные носители, такие как карты, журналы, каталоги, web-сайты, туристские схемы и прочие. Услуги по организации питания включают в себя услуги организации общественного питания и могут существовать в различных формах, например, бары, кафе, рестораны, столовые и др. При организации услуг в сфере питания необходимо соблюдать правила оказания услуг общественного питания. Услуги по организации досуга и

развлечений разнообразны и зависят от вида туризма. Они включают в себя посещения культурных объектов, организацию анимационных программ, посещение спортивно-оздоровительных программ. Консалтинговые услуги предполагают проведение туристскими предприятиями консультаций по заключению договоров реализации туристского продукта и оказания туристских услуг, оформление документации для получения визы.

В зависимости от цели и вида путешествий может появиться необходимость в прочих дополнительных услугах. К ним относится содействие для оформления виз для международного туризма, оформление страхового полиса и обучение особым туристским навыкам для активных видов туризма.

Таким образом, виды туристских услуг можно представить в виде таблицы:

Таблица 1 - Виды туристских услуг

Основные туристские услуги	Дополнительные туристские услуги
<ul style="list-style-type: none"> - услуги по размещению (проживанию) туристов; - услуги по организации перевозки туристов (трансфер); - экскурсионные услуги 	<ul style="list-style-type: none"> - информационно-рекламные услуги; - услуги по организации питания туристов; - услуги по организации досуга туристов; - консалтинговые (консультативные) услуги; - услуги инструкторов-проводников; - прочие виды услуг

Туристские услуги являются основным объектом продажи в туристском рынке и являются результатом

туристской деятельности, то есть туроператорской, турагентской, а также иной деятельности, действия которой направлены на организацию путешествий. Результатом данных действий могут являться как отдельные услуги, так и туристский продукт в целом.

Туристский продукт - совокупность туристских услуг по перевозке и размещению, оказываемую за общую цену (независимо от включения в общую стоимость экскурсионного обслуживания и других услуг) по договору о реализации туристского продукта [5]. Раскрытие данного термина необходимо для понимания рынка услуг в целом. Так как зачастую объектом продаж в рынке услуг является не отдельная туристская услуга, а комплекс услуг, то есть туристский продукт.

Основой для взаимоотношения турагентства или туроператора с клиентом является договор о реализации туристского продукта [7]. Минэкономразвития России утвердила два договора о реализации туристского продукта: договор о реализации туристского продукта, заключаемого между туроператором и туристом и (или) иным заказчиком, и договора о реализации туристского продукта, заключаемого между турагентом и туристом и (или) иным заказчиком [8].

Зачастую именно ошибки при заключении договора и являются причиной споров и претензий в туризме. Договор должен соответствовать требованиям законодательства Российской Федерации, в частности требованиям закона о защите прав потребителей. В нем должна содержаться информация о полном и сокращённом наименовании туроператора, об его адресе, реестровом номере, размере финансового обеспечения, о банковских гарантиях, номере,

дате и сроке действия договора [7]. Помимо этого, в договоре необходимо включить сведения о туристе, об общей цене туристского продукта (обязательно в рублях) и самое главное, о свойствах туристского продукта, что является ключевой информацией для потребителей туристских услуг [10]. К такой информации относятся сведения о средстве размещения, об условиях перевозки, питания, об экскурсионном обслуживании и т.д. В договоре о реализации туристского продукта прописываются права и обязанности каждой из сторон, именно поэтому его составление и изучение является важной составляющей для организации качественного отдыха.

Существует две формы договора о реализации туристского продукта: договор туриста/заказчика с туроператором и договор туриста/заказчика с турагентством [8]. Исходя из этого, необходимо подчеркнуть специфику деятельности каждой из этих сторон. Туроператоры вправе оказывать услуги по формированию, продвижению и реализации туристского продукта. Турагентства же продвигают уже готовый турпродукт, сформированный туроператором и реализуют его на рынке [5].

Возвращаясь к термину «туристские услуги», перечислим основные факторы, которые туроператор должен учитывать при проектировании туристских услуг в соответствии с техническим заданием [12]. К таким факторам относится:

- экономическая ситуация на рынке туристских услуг;
- интересы и требования туристов/заказчиков туристской услуги или туристского продукта;

- состояние туристской индустрии, межрегиональный подход к туризму;
- результаты маркетинговых исследований;
- обеспечение безопасности туристов и защиты их прав;
- соблюдение санитарно-эпидемиологических и экологических требований;
- предоставление туристам возможности компетентного выбора и наличие договора с соисполнителями туристских услуг.

Как говорилось изначально, безопасность и качество являются обязательными пунктами при оказании туристских услуг. Безопасность туристских услуг на территории Российской Федерации регулируются следующими нормативными правовыми актами: Федеральным законом «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», Федеральным законом «О защите населения и территорий от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера» и Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей». В соответствии с ними туристские услуги должны быть безопасными для жизни, психологического и физического здоровья туристов. Безопасность распространяется и на имущество туристов: личный багаж, предметы личного обихода и инвентарь [11]. Качество же туристских услуг должно оцениваться на каждом этапе их предоставления. Для оценки и контроля качества используют такие методы как социологические и экспертные.

Существует два вида контроля качества туристских услуг: государственный контроль, который осуществляется уполномоченными государственными органами и общественный контроль, который осуществляется

общественными организациями и объединениями в сфере защиты прав потребителей.

Таким образом, туристские услуги – это услуги по удовлетворению потребностей туристов в организации и осуществлении отдыха. Туристские услуги ориентированы на удовлетворение потребностей туристов согласно туристским целям. Как и любая другая услуга, туристские услуги должны учитывать интересы потребителей, обеспечивать безопасность туристов и быть качественными. Основными показателями качественной туристской услуги можно считать удовлетворенность туристов, надежность предоставляемых услуг и их доступность.

1.2. Понятие урегулирования претензий при оказании услуг

Претензионный порядок является одним из способов урегулирования конфликтов правового характера. Данный порядок устанавливается федеральными законами, например, Арбитражным процессуальным кодексом РФ и др. [4]. Такой порядок может быть предусмотрен соглашениями сторон для урегулирования споров и претензий, возникших в гражданско-правовых отношениях [22]. Претензия в договорных отношениях – это сообщение потребителя, которое направлено исполнителю с целью проинформировать последнего о неисполнении или ненадлежащим образом исполнении своих обязанностей, сопровождающееся требованием об устранении нарушения, расторжении договора или возмещении средств.

Согласно Закону Российской Федерации «О защите прав потребителей» потребителем услуг признается гражданин,

который имеет намерения приобрести какую-либо услугу или приобретает ее непосредственно для любых личных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности [6]. Исполнителем является любая организация или индивидуальный предприниматель, который предоставляет услуги по договору возмездного оказания услуг. Согласно данному договору исполнитель обязуется предоставить по заданию услугу путем совершения определенных действий, а потребитель в свою очередь обязуется за эту услугу заплатить. В случае невыполнения и неполного выполнения исполнителем своих обязательств исполнитель совершает определенные действия для восстановления своих нарушенных прав.

Для защиты своих прав и интересов потребители могут обратиться в суд или разрешить спор в досудебном порядке. Цель досудебного порядка заключается в урегулировании конфликтов и решение споров без обращения в суд. Стоит отметить, что досудебное урегулирование споров является обязательным, если это установлено законом или договором.

Досудебное урегулирование споров и претензий представляет собой процедуру, целью которой является пробудить стороны правоотношений самостоятельно урегулировать возникший спор. Данный процесс дает возможность организации удовлетворить обоснованные требования потребителя и восстановить нарушенное право.

При несоблюдении установленного обязательного досудебного порядка урегулирования споров, судом не будет рассматриваться исковое заявление или оно будет возвращено. В большинстве случаев данный порядок урегулирования спора является необязательным, но его

соблюдение может помочь в добровольном порядке удовлетворить требования и сэкономить время при защите своих прав.

Ряд органов могут помочь потребителю в защите своих прав при досудебном порядке разрешения споров, к ним относятся: общественные объединения и организации по защите прав потребителей; исполнительные органы, которые осуществляют надзор за защитой прав потребителей [26].

Термин «досудебное урегулирование споров» является значимым для раскрытия понятия «урегулирование претензий» так как оно более широкое и включает в себя все формы урегулирования споров до суда. Проанализировав нормативно-правовую базу, приходим к выводу, что разнообразие данных форм урегулирования споров не столь обширно. В основе досудебного порядка практически всегда лежит одна и та же процедура: лицо, чьи права, по его мнению, были нарушены, обращается к организации с определенным требованием [15]. Далее, если организация не отвечает на данное требование или стороны не приходят к согласию, заинтересованное лицо направляет аналогичное требование в суд. Данная процедура совпадает с претензионным порядком урегулирования споров. Стоит отметить, что в законодательстве нет чёткого разграничения понятий «досудебное урегулирование споров» и «претензионного порядка», при этом данные понятия схожи и имеют одну и ту же цель: урегулировать споры и претензии, не доводя их до суда.

Таким образом, досудебное урегулирование более широкое понятие, которое включает в себя претензионный порядок урегулирования споров, но при этом претензионный

порядок является главным и самым эффективным видом досудебного урегулирования, именно поэтому в дальнейшем будет рассматриваться именно данная форма разрешения споров.

Претензию можно подразделить на неформальную и формальную. Под неформальной претензией понимают устное сообщение, напоминание, в котором нет жестких требований и не говорится о намерении обратиться в суд. Такая претензия не обладает юридической силой. В случае, если устная претензия не помогла достичь желаемого результата и потерпевшая сторона убедилась в обоснованности своих требований, появляется необходимость в составлении письменной претензии. В письменной претензии особое внимание следует уделить ее содержанию [16].

При составлении претензии потребители очень часто допускают типовые ошибки, которые далее будут рассмотрены подробнее. Самой распространенной ошибкой является несформулированное требование, т.е. потерпевшая сторона только проинформировала о нарушении и не выдвинула требование. Также ошибкой считается несоответствие требований в претензии требованиям в исковом заявлении. В данном случае суд может посчитать невыполненным досудебный порядок и оставить дело без рассмотрения в случае обязательного досудебного урегулирования споров.

Если же претензия не входит в обязательный порядок урегулирования споров, его материалы все равно будут рассматриваться судом и могут повлиять на принятие решение. Именно по этой причине при предъявлении

претензии необходимо очень серьезно отнестись к ее содержанию. При этом необходимо уточнить, что законодательством Российской Федерации не установлены требования к составлению претензии.

Претензия составляется в свободной форме, но должна содержать себе основания для предъявления претензии со ссылкой на конкретные обязательства, которые прописаны в договоре, гарантийном письме и иных обязательствах [22]. В претензии должны обязательно быть перечислены конкретные нарушения, которые опираются на условия договора, нормы закона и конкретные требования. Требование должно быть четко и ясно сформулировано. В заключении претензии обычно оговариваются негативные последствия для нарушителя. Готовую претензию необходимо донести до адресата. В случае если адресатом является индивидуальный предприниматель или юридическое лицо, претензия направляется согласно адресу, указанному в ЕГРИП или ЕГРЮЛ, либо адресу который указан в договоре.

Срок предъявления претензии зависит от сферы деятельности, достигших сторонами соглашений и их правового регулирования. Претензия должна быть направлена до истечения срока, предусмотренного законом или договором, в противном случае претензия не будет обладать юридической силой. Срок ответа на претензию также зависит от характера правоотношений, установленных между сторонами. Ответ на претензию при обязательном досудебном порядке урегулировании споров должен быть направлен в срок, указанный в законодательстве или в договоре [23]. При добровольном же использовании

досудебного порядка ответ на претензию может осуществляться по усмотрению адресата. Оставленная без внимания претензия лишает возможности мирного решения проблемы и может стать отягчающим обстоятельством в суде.

Таким образом, претензионный порядок разрешения споров является одной из форм досудебного урегулирования споров, который предполагает попытку урегулирования конфликта между кредитором и должником по обязательству.

Целью претензионного порядка является восстановление нарушенных прав и защита интересов субъектов споров, которые возникают из административных, гражданских и иных правоотношений.

1.3. Особенности досудебного урегулирования претензий потребителей при оказании туристских услуг

Одним из важнейших критериев стабильного и гармоничного развития туризма является высокое качество туристских услуг. Невыполнение или неполное выполнение туроператором своих обязанностей при формировании безопасного, качественного и доступного туристского продукта ведет к появлению жалоб и претензий. Потребитель туристского продукта вправе потребовать возмещение морального и материального ущерба у исполнителя [6].

Потребителем туристского продукта является гражданин, который покупает или изъявляет желание приобрести услугу для личных целей, не связанных с получением прибыли.

Исполнителем, согласно преамбуле, утвержденной Постановлением Правительства Российской Федерации «Об утверждении Правил оказания услуг по реализации туристского продукта» признается туроператор [8]. Туроператор заключает договор о реализации туристского продукта с потребителем туристских услуг или турагентством, действующее на основании договора с туроператором, который сформировал туристский продукт. Согласно Федеральному закону «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» турагентство реализует готовый продукт от своего имени, но по поручению и за счет туроператора [5].

В соответствии с Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей» исполнитель, т.е. туроператор, несет ответственность:

- за не предоставление полной и достоверной информации о туристском продукте, в том числе за причинение вреда жизни и здоровью туриста впоследствии предоставления недостоверной информации;

- за реализацию туристского продукта, который содержит в себе недостатки и нарушает требования к качеству и безопасности туристского продукта;

- за нарушения условий договора о реализации туристского продукта, в том числе нарушения сроков оказания услуг;

- за включение в договор условий, нарушающие правила, установленные Федеральным законом и иными нормативно-правовыми актами Российской Федерации и ущемляющие права потребителей;

- за реализацию некачественного туристского продукта,

вследствие которого был причинен вред жизни и здоровью потребителя.

В случае если потребителю не предоставлена информация о туристском продукте при заключении договора, он вправе отказаться от сделки и потребовать возмещение убытков, по причине необоснованного уклонения от заключения договора. Если же договор уже заключен, турист имеет право отказаться от его исполнения и вправе потребовать возврат суммы и возмещение убытков [21]. В соответствии с законодательством Российской Федерации при данных нарушениях исполнитель несет административную, уголовную или гражданско-правовую ответственность.

Защита прав потребителей туристских услуг может осуществляться в юрисдикционной или не юрисдикционной форме [24]. Юрисдикционная форма осуществляется с участием государственных органов, которые обладают полномочиями в защите прав потребителей и помогают в восстановлении нарушенных прав. Неюрисдикционная форма означает действия самих граждан или организаций без обращения в государственные и иные компетентные органы. Данные формы защиты прав потребителей позволяют разрешить споры и конфликты непосредственно при взаимодействии потребителя туристской услуги и его контрагента. Такое взаимодействие помогает урегулировать претензии в досудебном порядке. В случае досудебного урегулирования споров турист должен предъявить требование туроператору о возложенной на него обязанности, а туроператор должен предоставить ответ на данное требование в срок, указанный законом.

Требование предъявляется в виде претензии, т.е. письменного документа, который составлен на основании федерального закона, в случаях, если есть закрепленный претензионный порядок урегулирования споров или в произвольном порядке, т.е. на основании договора или правового обычая [16]. Претензии, связанные с нарушением договора о реализации туристского продукта должны предъявляться потребителем туристских услуг согласно Гражданскому кодексу Российской Федерации, Федеральному закону «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» и Закону Российской Федерации «О защите прав потребителей» [32].

Согласно закону «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» устанавливается обязательным досудебный порядок урегулирование споров [5].

Претензия к качеству туристского продукта должна предъявляться туристом в течение 20 дней с момента окончания действия договора о реализации туристского продукта. В свою очередь, туроператор должен рассмотреть данную претензию в течение 10 дней с момента ее поступления [19]. Обязательный досудебный порядок означает, что турист не может предъявить иск в суд, обойдя претензионный порядок урегулирования споров. Потребитель туристских услуг должен обратиться с претензией напрямую контрагенту, в ином случае суд согласно Гражданскому процессуальному кодексу РФ вернет исковое заявление. При этом претензионный порядок будет считаться выполненным, даже если претензию не рассмотрели в определённый период либо отказали в ее удовлетворении [20]. Для этого истец должен сохранить доказательства соблюдения

претензионного порядка. Доказательством будет являться копия претензии, а также документ, согласно которому подтверждается факт передачи претензии.

В свою очередь туроператор должен ответить на полученную претензию. Ответ на претензию может содержать полное или частичное удовлетворение требования потребителя либо отказ и возврат претензии без удовлетворения. В ситуации, когда претензия удовлетворяется, по отношению к туроператору не могут быть применены санкции, которые предусмотрены Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей» [29]. Данные санкции применяются, если судом были удовлетворены требования туриста. Суд взыскивает с туроператора штраф в размере 50% от суммы, которая была присуждена судом в пользу клиента.

Таким образом, для туристского предприятия важно внимательно изучить претензию и отправить ответ на него, проанализировав и просчитав все риски.

Одним из важнейших вопросов в понятии урегулирования споров и претензий при оказании туристских услуг является ответственность туроператора и турагентства перед потребителем [20]. Требования по качеству туристского продукта могут предъявляться только туроператору, так как именно он его формирует. При этом ответственность за недобросовестную рекламу, невыполнение или неполное выполнение обязательств по договору, неполную и недостоверную информацию при реализации туристского продукта турагентство делит наравне с туроператором. Именно поэтому турист имеет право направить претензию турагентству, которое занимается продвижением и

реализацией. Туроператоры и турагентства в обязательном порядке должны заключить договор о взаимной ответственности в соответствии с перечнем условий, установленных Федеральным законом [25]. При отсутствии существенных условий договор в соответствии с Гражданским кодексом признается недействительным. Признание договора между туроператором и турагентством незаключенным не должно влиять на обеспечение защиты прав потребителей [18]. Для договаривающихся же сторон могут быть последствия, так как данный договор распределял права и обязанности каждой из сторон перед туристом.

Претензия составляется потребителем туристских услуг в свободной форме [29]. Главным является содержание в ней следующей информации:

- наименование туроператора, сведения о туристе, дата и номер договора,
- описание обстоятельства произошедшего, и какие убытки были понесены;
- доказательства понесенных убытков (к ним можно отнести договор, чеки, объяснительные записки сотрудников гостиницы, фото и видеоматериалы);
- требования о возмещении убытков и выплате компенсации за причинение морального или физического вреда.

Претензия составляется в двух экземплярах, одна направляется представителю туроператора, а на втором экземпляре записывается дата отправления претензии, Ф.И.О. должностного лица, принявшего его. В случае отправления претензии по почте сохраняется квитанция. Эти процедуры необходимы для доказательства соблюдения

обязательного досудебного порядка при подаче иска в суд. Претензия направляется по адресу, который указан в ЕГРЮЛ.

Туроператор, получивший претензию, должен зафиксировать дату ее поступления и Ф.И.О. должностного лица, который принял претензию. Далее при внимательном изучении выявляется обоснованность претензии и готовится ответ на нее. Ответ на претензию для туроператора предоставляет возможность урегулировать спор, не доводя его до суда, что позволит сэкономить время и сохранить имидж компании. Даже в случае отказа в выполнении требований туриста туроператор может обосновать свое решение и довести его до потребителя. Не всегда потребители туристских услуг в достаточной мере ознакомлены со своими правами и обязанностями. В случае же удовлетворения или частичного удовлетворения претензии туроператор начинает переговоры с туристом, что позволит прийти к соглашению и мирному урегулированию конфликта [30].

Таким образом, претензия в туризме – сообщение, от потребителя туристских услуг, направляемое туроператору или турагентству с целью проинформировать о неисполнении или ненадлежащим образом исполнении своих обязанностей и содержащее требование об устранении нарушения, расторжении договора или возмещении средств.

В ситуации доведения дело до суда исполнитель освобождается от ответственности за неисполнение или неполное исполнение своих обязательств перед туристом, если докажет, что нарушения произошли по непреодолимым обстоятельствам или другими основаниям, установленным

федеральным законом. При этом судебная практика показывает, что в большинстве случаев суд встает на сторону потребителя. Оставленная без ответа претензия автоматически приводит к судебному разбирательству, именно поэтому урегулирование спора в досудебном порядке чрезвычайно важно для туроператора.

На основании рассмотренного теоретического материала по урегулированию претензий при оказании туристских услуг были определены и выявлены сущности понятий «туристская услуга», «потребитель» и «претензия потребителя». Также определены особенности урегулированию претензий потребителей при оказании туристских услуг. Прежде всего, туристские услуги должны удовлетворять потребительским потребностям туристов, быть безопасными и качественными. В случае, невыполнения или неполного выполнения данных критериев появляются претензии. Грамотное урегулирование претензий потребителей позволит туристскому предприятию выявить проблемные области собственной работы, мирно урегулировать конфликт и сохранить имидж компании.

2. АНАЛИЗ ПРАКТИКИ ПО ДОСУДЕБНОМУ УРЕГУЛИРОВАНИЮ ПРЕТЕНЗИЙ ПРИ ОКАЗАНИИ ТУРИСТСКИХ УСЛУГ ООО «ТТ-ТРЭВЕЛ»

2.1. Общая характеристика ООО «ТТ-Трэвел»

Общество с ограниченной ответственностью «ТТ-ТРЭВЕЛ», сокращённое название организации ООО «ТТ-Трэвел», было зарегистрировано Межрайонной инспекцией Федеральной налоговой службой № 46 по г. Москва 17 февраля 2009 года и имеет статус действующей организации на сегодняшний день. Согласно Федеральному агентству по туризму туроператору ООО «ТТ-Трэвел» присвоен реестровый номер РТО 008029. Размер уставного капитала составляет 110 209 руб. (сто десять тысяч двести девять рублей) [35]. Компания находится под руководством Демура Тараса Александровича, который является генеральным директор ООО «ТТ-Трэвел». Юридический адрес компании: город Москва, улица Викторенко, дом 5 строение 1, этаж 3.

Согласно данным единого государственного реестра юридических лиц (ЕГРЮЛ) у организации имеется один единственный учредитель, Фурайгон Холдингз Лимитед. Фурайгон Холдингз Лимитед является иностранным юридическим лицом, адрес место нахождения: Караискаки, 6, СИТИ ХАУС 3032, Лимасол, Кипр [36]. Необходимо отметить, что учредитель компании не менялся, что говорит о стабильности структуры капитала организации.

По организационно-правовой форме предприятие зарегистрировано как Общество с ограниченной ответственностью (ООО). В связи с этим предприятию присущи общие характеристики данной правовой формы.

Выделим положительные и отрицательные факторы организационно-правовой формы ООО «ГТ-Трэвел». Одним из достоинств Общества с ограниченной ответственностью является финансовая ответственность. Учредитель предприятия несет ответственность только теми денежными средствами, которые внесены в уставной капитал. Таким образом, отсутствует риск потери личного имущества. К очевидным положительным факторам относится возможность занятия более широким спектром возможных видов деятельности, чем предлагают другие формы организации предприятия. Репутация компании также повышается, это связано с тем, что крупные компании предпочитают работать с юридическими лицами, имеющими организационную форму Общества с ограниченной ответственностью. Делегирование полномочий также присуще ООО «ГТ-Трэвел», так учредитель (Фурайгон Холдингз Лимитед) перепоручил управление компанией генеральному директору (Демуру Тарасу Александровичу).

К отрицательным факторам данной юридически-правовой формы можно отнести строгий документооборот. Любая внутренняя или внешняя деятельность предприятия ООО «ГТ-Трэвел» должна фиксироваться документально. Также в ООО большое значение имеет бухгалтерский учет. Все финансовые операции, как внутренние, так и внешние, должны проходить под строгим контролем штатного бухгалтера. Высокие штрафные санкции являются еще одним отрицательным фактором ООО. В случае выявления нарушения финансовую ответственность несет не только «ГТ-Трэвел», но и руководящий состав, в частности директора отделов и главный бухгалтер.

Таким образом, основные характеристики предприятия «ТТ-Трэвел» как ООО, можно представить в виде таблицы:

Таблица 2 - Характеристики предприятия ООО «ТТ-Трэвел»

Положительные факторы	Отрицательные факторы
<ul style="list-style-type: none"> - Ответственность в пределах уставного капитала - Широкий спектр возможных видов деятельности - Делегирование полномочий - Репутация компании 	<ul style="list-style-type: none"> - Сложный документооборот - Строгий бухгалтерский учет - Высокие штрафные санкции

Из выписки Единого Государственного реестра юридических лиц видно, что ООО «ТТ-Трэвел» специализируется на различных видах деятельности [36]. Согласно Общероссийскому классификатору основным видов экономической деятельности организации является: 79.11 деятельность туристических агентств.

Самая важная деятельность для компании ООО «ТТ-Трэвел» является деятельность туристических агентств, что предполагает деятельность по продажам туров, предоставлению размещения и транспортного обеспечения.

К дополнительным видам деятельности относится аренда и управление собственным или арендованным недвижимым имуществом, что дает право туроператору сдавать в аренду собственную или арендованную недвижимость. К недвижимому имуществу относятся: квартиры, земельные участки, многоквартирные дома и выставочные залы.

Деятельность рекламных агентств подразумевает право организации на подготовку собственной рекламной кампании, размещение рекламы на различных носителях (газеты, журналы, радио, средства массовой информации и др.) и проведения маркетинговых исследований, которые смогут привлечь и удержать клиентов.

Следующим важным видом деятельности является деятельность туроператоров, которая дает право компании самой формировать туры и организовывать путешествия.

Деятельность по предоставлению туристических информационных услуг тесно связана с основным видом деятельности организации и является сопутствующей услугой туристического агентства.

Деятельность по организации конференций и выставок подразумевает организацию, продвижение и управление конференциями, деловыми встречами и прочими событиями.

Также ООО «ГТ-Трэвел» занимается предоставлением прочих вспомогательных услуг для бизнеса, не включенных в другие группировки, что предполагает деятельность, связанную со стенографией и прочую вспомогательную деятельность.

Последним дополнительным видом деятельности компании является зрелищно-развлекательная прочая, не включенная в другие группировки. Данная деятельность включает в себя зрелищно-развлекательные ярмарки, деятельность танцплощадок, пляжей, парков отдыха и другие развлечения.

Таким образом, организация имеет одну основную и девять дополнительных видов деятельности. При этом хотелось бы отметить, что данные виды деятельности не

только формально написаны согласно ОКВЭД, но и активно применяются и развиваются предприятием ООО «ТТ-Трэвел».

Организационная структура предприятия подразделяется на группировки по общим видам деятельности, что характерно для функциональной организационной структуры [31].

Организационная структура управления ООО «ТТ-Трэвел» представлена на схеме.

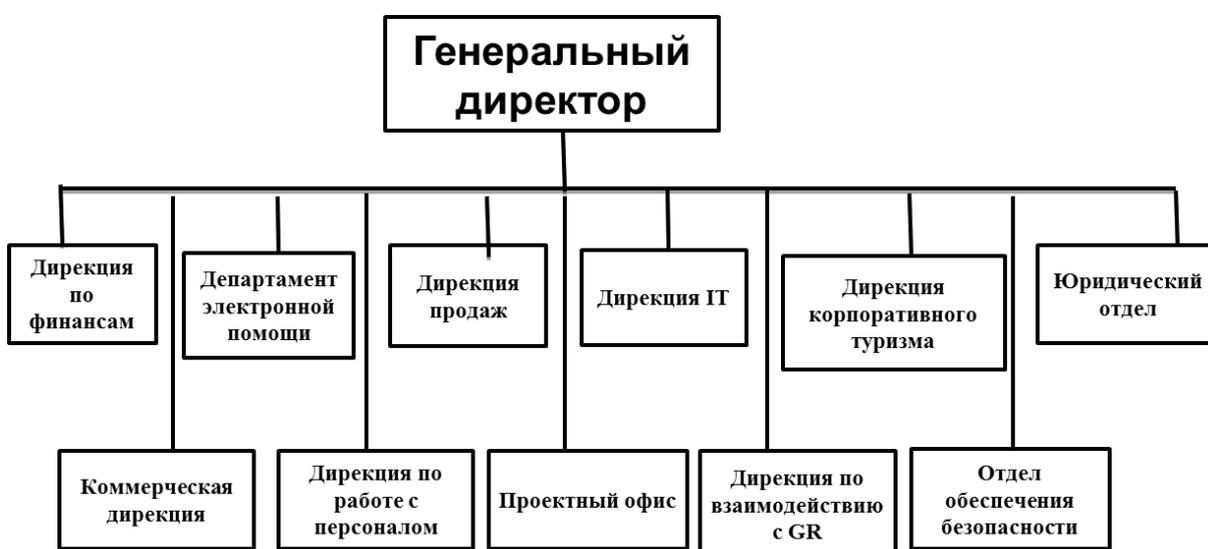


Рис. 3 Организационная структура управления ООО «ТТ-Трэвел»

Каждый отдел предприятия находится под руководством функционального директора, который отвечает за результаты работы своего отдела перед генеральным директором. Разберем подробнее цели и задачи каждого отдела предприятия. В компании «ТТ-Трэвел» создана дирекция по финансам и включает в себя бухгалтерский и финансовый отдел. Главной целью дирекции является эффективное использование денежные средств, которое поможет предприятию в достижении стратегических и тактических

целей. К основным задачам сотрудников данной дирекции относится: обеспечение формирования бюджета предприятия, достаточного для текущих потребностей ООО «ТТ-Трэвел»; обеспечение экономической стабильности предприятия; максимизация прибыли и усовершенствование расчетной политики компании.

Департамент электронной коммерции занимается разработкой и реализацией стратегического плана развития электронной торговли. При помощи компьютерных программ и электронных коммуникаций данных отдел осуществляет рекламу, маркетинг и продажу туристских услуг в электронном виде.

Дирекция продаж является одной из важнейших подразделений организации ООО «ТТ-Трэвел». Данная дирекция занимается активным продвижением и реализацией туристских услуг компании. Именно от работы дирекции продаж зависит прибыль компании, отношение клиентов к предприятию и ее узнаваемость на рынке.

Дирекция информационных технологий создаёт и развивает программно-аппаратную инфраструктуру ООО «ТТ-Трэвел». Сотрудники дирекции обеспечивают доступ других сотрудников к программному обеспечению компании и поддерживают эффективность работ данных программ.

Благодаря дирекции корпоративного туризма и MICE туроператор Tuі также охватывает сегмент делового туризма. Так данная дирекция оказывает услуги логического сопровождения мероприятия, разрабатывает и реализует концепции деловых мероприятий.

Коммерческая дирекция создает условия для реализации туристских услуг и продуктов. Главной функцией

является эффективное управление и координирование доходов.

Проектный офис ООО «ТТ-Трэвел» занимается планированием, управлением и контролем над проектами организации. Целью проектного офиса является наведение порядка в управлении проектами организации, в оценке эффективности проектов и их целесообразности.

К задачам дирекции по работе с персоналом относятся: подбор персонала, обучение и развитие персонала ООО «ТТ-Трэвел», оценка и контроль работы персонала, обеспечение соблюдения прав персонала и ее мотивация.

Дирекция по взаимодействию с органами власти играет важную роль для компании. Целью данной дирекции является взаимодействие с органами власти на различных уровнях и защита интересов ООО «ТТ-Трэвел» в органах государственной власти. К функциональным обязанностям сотрудников дирекции относится взаимодействие с органами власти по реализации совместных проектов, информационная аналитика политических, экономических изменений страны; заключение соглашений о сотрудничестве с общественными организациями.

Отдел обеспечения безопасности создан для обеспечения безопасной деятельности компании, охраны помещения и всего имущества предприятия. Отдел призван также защищать предприятие от утечки информации и защиты конфиденциальной информации.

Юридический отдел предприятия ООО «ТТ-Трэвел» занимается принятием мер по контролю или изменению актов, принимаемых другими отделами туроператора в соответствии с действующим законодательством. Сотрудники

юридического отдела разрабатывают проекты договоров и ведут договорную работу туристского предприятия. Одной из важнейшей задач юридического отдела является урегулирование претензий потребителей туристских услуг и представление интересов компании при судебных разбирательствах.

Таким образом, исходя из вышесказанного ООО «ТТ-Трэвел» является крупной компанией, которая ведет деятельность туристических агентств. Помимо этого занимается туроператорской деятельностью, деятельностью рекламных агентств и многим другим. Каждый отдел предприятия имеет свои стратегические и тактические цели, функциональные обязанности, которые способствуют занятию видами деятельности, указанными компанией согласно ОКВЭД.

2.2 Анализ деятельности ООО «ТТ-Трэвел»

Предприятие ООО «ТТ-Трэвел» является одним из ведущих туроператоров в России и включает в себя сеть турагентств. Компания более известна под торговой маркой TUI. TUI Россия основана в 2009 году на базе таких туроператоров как VKO Group и Mostravel [37]. Основными акционерами TUI Россия являются российская компания «Севергрупп» и международная компания TUI Group.

TUI Group — это группа компаний, которая занимает лидирующее место в мире. В результате слияния крупных европейских туристических компаний TUI AG (Германия) и компании TUI Travel PLC (Англия) в 2014 году и была основана TUI Group. Штаб-квартира TUI Group расположена в Германии, хотя ее акции котируются на Лондонской

фондовой бирже. Доказательством лидирующей позиции TUI group являются ее показатели, так компания обслуживает более 20 млн. клиентов год и предлагает отдых в более 180 странах мира. Предприятие включает в себя не только туроператоров и сеть турагентств, но и круизные лайнеры, отели и самолеты. Международная премия World travel awards неоднократно присуждала победу TUI Group в номинациях «Лучший туроператор в мире», что подтверждает ведущую роль этого туроператора. На данный момент (март, 2020 год), Tui Group временно приостановил свою деятельность.

В России же туроператор TUI включает в себя около 600 турагентств, что подтверждает ее масштабность. За прошедший 2019 год компания организовала отдых для более 1,4 млн. туристов [40].

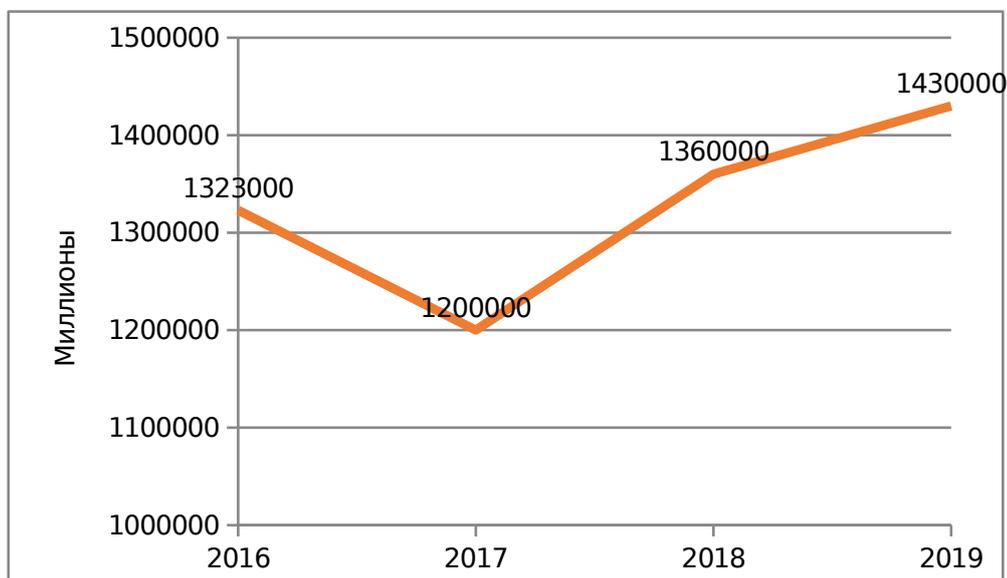


Рис. 4 Кол-во клиентов ООО «ТТ-Трэвел»

Как видно из представленного графика, после спада в 2017 году, туроператор начал отправлять на отдых больше туристов.

По направлениям туризма туроператор предлагает разные виды отдыха: экскурсионный, пляжный, событийный, лечебно-оздоровительный и горнолыжный. Результат анализа видов туризма по популярности можно представить в виде диаграммы:

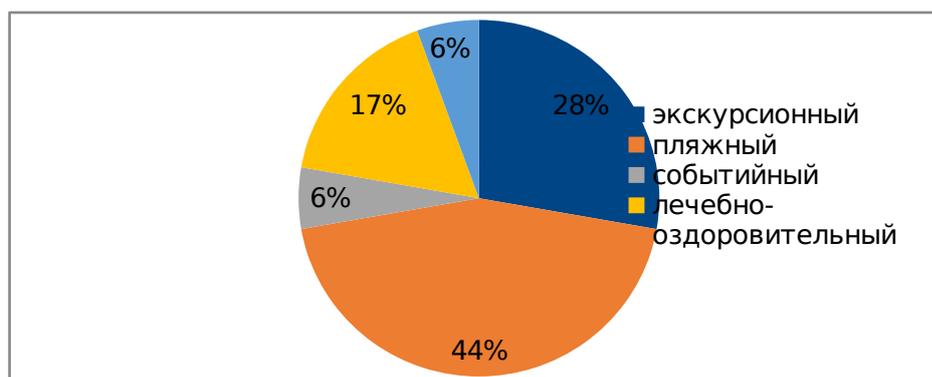


Рис. 5 Популярность видов туризма

Как мы видим из приведенной диаграммы, самым популярным видом туризма для ООО «ТТ-Трэвел» является пляжный отдых.

По направлению деятельности Туі занимается как внешним туризмом, так и внутренним и въездным. Так к массовым туристическим направлениям можно отнести: ОАЭ, Испания, Мальдивы. Тайланд, Черногория, Турция, Финляндия и многие другие страны. Внутренний и въездной туризм являются одними из приоритетных направлений развития компании. Туроператор предлагает отдых в таких регионах как Карелия, Алтайский край, Краснодарский край, Камчатка, Сахалин, Кавказские Минеральные Воды и др.

Для полной оценки эффективности работы предприятия необходимо проанализировать технико-экономические показатели, которые представлены в сервисе проверки

контрагентов «Rusprofile» [40]. Самыми главными показателями в данном случае, являются выручка и прибыль.

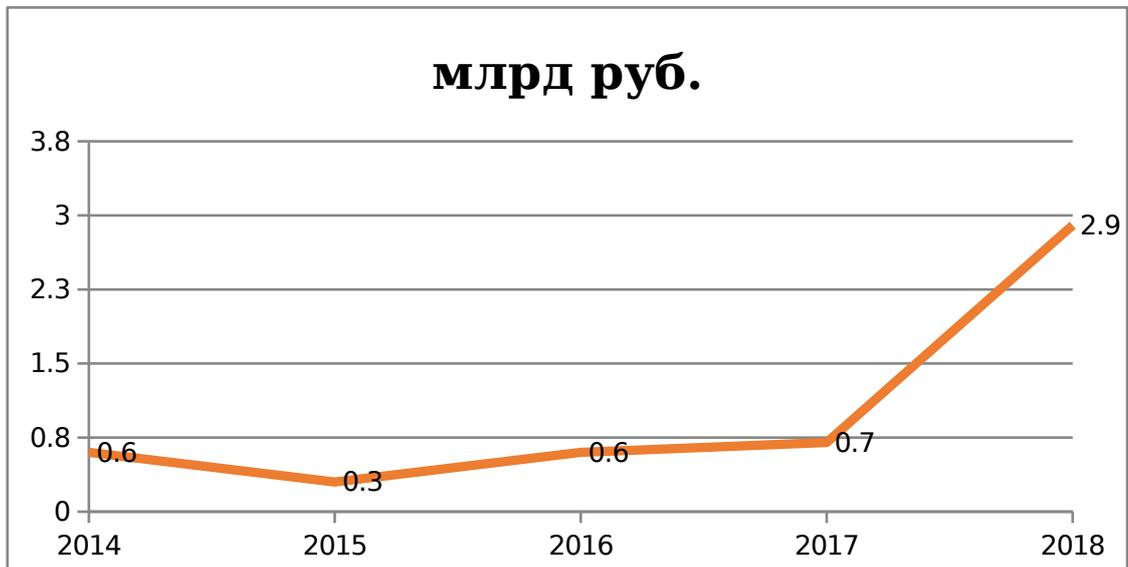


Рис. 6 Выручка ООО «ТТ-Трэвел»

Выручка ООО «ТТ-Трэвел» на момент 2018 год достигает своего максимального значения - 2,9 млрд руб. При это доходы у компании отрицательные, что мы можем наблюдать на Рис. 7

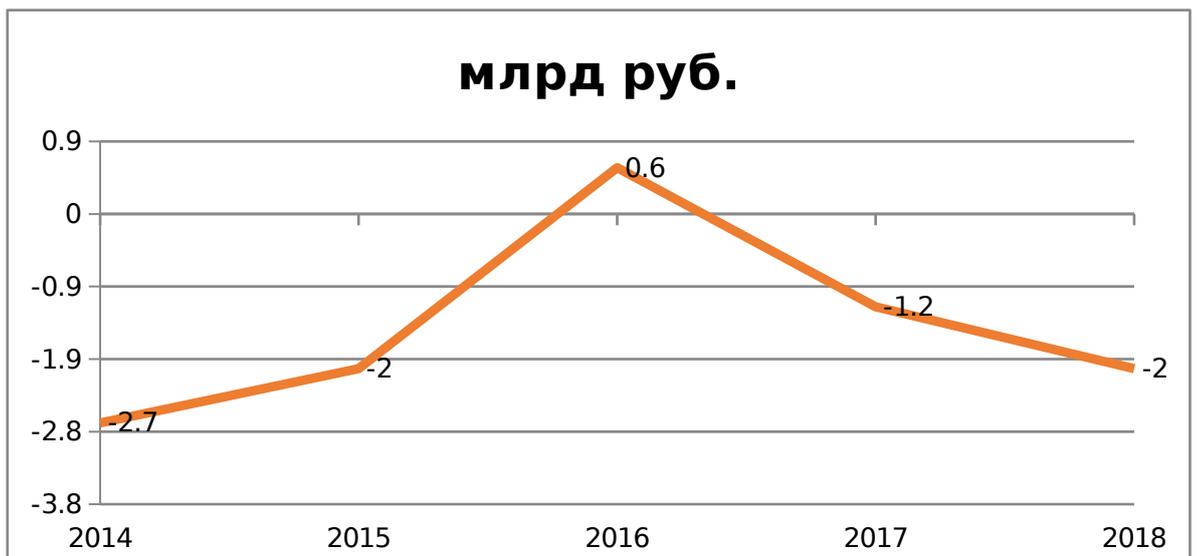


Рис. 7 Прибыль ООО «ТТ-Трэвел»

Несмотря на отрицательную прибыль, предприятие продолжает свою активную деятельность благодаря большому обороту компании.

Финансовые гарантии компании являются одними из самых высоких среди туроператоров. Так размеры финансового обеспечения TUI составляет 588 401 400 (Пятьсот восемьдесят восемь миллионов четыреста одна тысяча четыреста) рублей. При этом необходимо понимать, что у туроператора есть серьёзные конкуренты на рынке услуг. Официального рейтинга туроператоров в России не существует, но по объему рынка и клиентской базе лидирующее место занимают такие компании как Coral travel, Tui и Tez tour.

Таблица 3 - Сравнительно-сопоставительный анализ конкурентов

	ООО «ТТ-Трэвел»	ООО «Корал тревел»	«Компания Тез тур»
Дата регистрации	17.02.2009	20.12.2002	01.10.2002
Кол-во тур. направлений	>20	54	20
Количество недовольных клиентов	1,95 %	1,66 %	1,07 %

Так ближайшими конкурентами компании ООО «ТТ-Трэвел» являются компании ООО «Корал тревел» под маркой Coral travel и ООО «Компания Тез тур» под торговой маркой Tez tour [39]. На основании анализа отзывов клиентов был выявлен % недовольных потребителей туристскими услугами. Процент недовольных клиентов у представленных

туроператоров небольшой, что свидетельствует о положительной работе туроператора. При это необходимо отметить, что у туроператора ООО «ТТ-Трэвел» данное значение достигает 1,95%. Приведенные компании имеют большой опыт работы в туризме и специализируются на одинаковых дестинациях [39]. Именно поэтому туроператору Tuі необходимы новые туристические продукты и концепции отдыха, которые выделили бы ее среди конкурентов.

TUI Россия разрабатывает собственные уникальные концепции отдыха, которые не представлены у других туроператоров. Проанализируем каждую разработанную концепцию «ТТ-Трэвел». К таким продуктам относятся:

Fun&Sun - это концепция для семейного отдыха. Рассмотрим подробнее услуги, которые предоставляются в отелях Fun&Sun. Во всех номерах предоставляется бесплатный Wi-fi, вода в мини-баре каждый день, набор для приготовления чая и кофе, уютные халаты и тапочки, набор для душа и ТВ на родном языке. Для детей предусмотрены бассейны с водными горками, детское меню, детский лаунж и магазин с детскими товарами. Отели Fun&Sun предлагают туристам большую развлекательную программу. Развлекательная программа для взрослых включает уроки по плаванию и теннису, мастер классы по завязыванию парео, танцевальные программы, кулинарные мастер классы, занятие йогой, пилатесом, аэробикой и стрельбой из лука. Детская развлекательная программа включает академию плавания и футбола, тематические квесты, бой водными пистолетами, роспись гипсовых фигур, шоу фокусников, стрит-арт и многое другое. Данная концепция отдыха представлена в таких странах как Турция, Кипр, Черногория,

Испания, Греция и Италия. В Турции находятся большинство отелей данной концепции, их 12 и все они являются относятся к категории 5*.

DAY&NIGHT - активный отдых, включающий в себя яркое шоу, новые знакомства и впечатления. В номерах каждого отеля предоставляются халат, тапочки, набор для душа, набор для приготовления чая и кофе, утюг и гладильная доска, вода в мини-баре каждый день, сейф и фен. Развлекательная программа включает выступление известных артистов, пляжный волейбол и водное поло, аэробика, акваэробика, пилатес и йога, фитнес программа. Также туристам предоставляется бесплатный вход в ночные клубы курорта. Отдых данной концепции представлен только в Турции (два отеля с категорией 5*) и на Кипре (один отель с категорией 4*).

SMART - это современное направление отдыха, в котором главную роль играет впечатление туристов, включающее заботу об окружающей среде. Данное направление является одним из самых востребованных концепций отдыха. В номерах предоставляются чайник, чай и кофе, вода в мини-баре каждый день, сейф, утюг и фен, тапочки, фирменный набор для ванны и Wi-Fi. В развлекательную программу входят спортивные активности, живая музыка, танцевальные программы, вечерние шок и пенные вечеринки. Для детей предусмотрено детское меню, открытая площадка для игр с навесом и ВЮ огород с пряными травами. Данная концепция отдыха представлена только в пяти отелях Турции.

Мини Тукан - концепция отдыха для детей от 4 до 12 лет, которая позволит родителям посвятить время себе, в то время как для детей организывает отдых туроператор. Во

время отдыха детям предлагаются следующие развлечения: тематические квесты, творческие мастер-классы, спортивные соревнования, развивающие игры и кулинарные мастер-классы. Концепция отдыха Мини тукан представлены в Турции, Черногории, Испании, Греции, ОАЭ, Италии, на Кипре и в России.

Проанализировав концепции отдыха, мы видим специфику направления работы ООО «ТТ-Трэвел» и находим обоснование популярности именно пляжного отдыха в конкретных дестинациях.

Туроператор Tui также охватывает сегмент делового туризма, благодаря MICE отделу. Так компания оказывает услуги логического сопровождения мероприятия и разрабатывает и реализует концепции деловых мероприятий.

Одним из важнейших вопросов для анализа деятельности предприятия является ее целевая аудитория. Проанализировав клиентскую базу предприятия, можно составить коллективный портрет потребителя туристских услуг ООО «ТТ-Трэвел».

Таблица 4 - Портрет потребителя ООО «ТТ-Трэвел»

Пол	женщины
Возраст	20-49 лет
Состав семьи	пары с детьми
Регулярность путешествий	1-2 раза в год
Предпочтение в виде отдыха	пляжный отдых

По половому признаку преимущественно женщины являются заказчиками туристских услуг. По семейному положению в связи семейными концепциями отдыха преобладают пары с детьми. Самой важной характеристикой

для портрета потребителя в туристской индустрии является его выбор вида отдыха. Основная целевая аудитория компании предпочитает рекреационный отдых, а именно пляжный туризм.

Еще одним важным показателем эффективности и надёжности предприятия является ее участие в судебных делах. ООО «ТТ-Трэвел» участвовало в рассматриваемых делах в качестве ответчика на сумму исковых требований 2 797 436 045,35 руб. Само участие в судебных делах наносит существенный удар репутации компании, а представленная сумма свидетельствует о частых исках.

Для анализа внешней среды и оценки рыночных тенденций туристской отрасли используем PEST анализ.

Таблица 5 – PEST анализ ООО «ТТ-Трэвел»

<p>Политические факторы</p> <ul style="list-style-type: none"> – Изменение в законодательной базе туристской отрасли – Поддержка туристской отрасли государством – Влияние открытия границ между государствами 	<p>Экономические факторы</p> <ul style="list-style-type: none"> – Изменение курса валют – Изменение располагаемыми доходами у туристов – Рост уровня инфляции – Уменьшение налогового давления на организацию
<p>Социальные факторы</p> <ul style="list-style-type: none"> – Изменение предпочтений потребителей туристских услуг – Изменение целевой аудитории предприятия – Возможные изменения стили жизни и культурных ценностей 	<p>Технологические факторы</p> <ul style="list-style-type: none"> – Инновации в методах ведения бизнеса – Рост влияния мобильных технологии на туристскую отрасль – Инновации в информационных

На основании PEST анализа мы можем увидеть, что факторы внешней среды напрямую воздействуют на туристскую индустрию и на компанию ООО «ТТ-Трэвел». Изменения не всегда бывают положительные, именно поэтому предприятие должно иметь гибкую стратегию и меняться в зависимости от политических, экономических, социальных, культурных и технических изменений в мире. Предприятие ООО «ТТ-Трэвел» своевременно реагирует на эти изменения, подтверждением этого является политика компании во время закрытия границ между странами в марте 2020 года. Компания направила свои ресурсы на продвижение внутреннего туризма и открыла раннее бронирование на зиму 2020/2021 со скидкой до 50%, что позволило туристскому предприятию не останавливать свою деятельность.

Обобщая, все вышесказанное, можно провести стратегическое планирование предприятия «ТТ-Трэвел» и выявить факторы внутренней и внешней среды организации, используя результаты PEST анализа.

Таблица 6 - SWOT-анализ ООО «ТТ-Трэвел»

<p>Сильные стороны:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Долгий срок работы в сфере туристского бизнеса - Благоприятный имидж на туристских рынках - Широкий перечень предоставляемых услуг - Высокий профессионализм 	<p>Слабые стороны:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Наличие сильных конкурентов - Влияние фактора сезонности на прибыль - Большое количество исковых требований
--	---

сотрудников	
<p>Возможности:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Возможность быстрого развития в связи с резким ростом спроса на рынок - Наличие стимулирующих программ со стороны государства 	<p>Угрозы:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Кризисы - политические конфликты, природные бедствия в странах по основным направлениям - Снижение платежеспособности населения - Неблагоприятное изменение климата - Ухудшение эпидемиологической ситуации в странах отдыха

На основании SWOT - анализа можно сделать вывод о позитивной деятельности компании. Положительная деятельность компании заключается в ее надежности на рынке услуг, высоком профессионализме сотрудников и широком перечне предоставляемых услуг. При этом необходимо отметить, что наличие сильных конкурентов является основанием для постоянного мониторинга рынка туристских услуг и совершенствования деятельности компании.

Слабой стороной предприятия является ее участие в судебных разбирательствах. Как говорилось ранее, ООО «ТТ-Трэвел» неоднократно участвовало в судебных разбирательствах, что не является хорошим показателем для будущих клиентов и партнёров.

Также TUI присуще угрозы, характерные для всех туристских предприятий. Так любые политические, экономические, эпидемиологические кризисы влияют на работу компании [17]. Экономические кризисы ведут к неплатёжеспособности населения, вследствие чего туристов

становится меньше. Из-за политического и эпидемиологического кризиса закрываются границы и применяются меры со стороны государства для защиты своих граждан.

Таким образом, ограничивается перемещение людей, что ведет к кризису для туристской компании и для туризма в целом. В марте 2020 года в связи с распространением коронавирусной инфекции и рекомендацией Федерального агентства по туризму об аннуляции туров до 30 апреля многие туроператоры объявили о своем закрытии [41]. В тоже время туроператор Tui даже в данной ситуации продолжает свою работу в штатном режиме. Туроператор предлагает туристам перенести поездки на более поздние сроки или же сумму оплаты тура перевести на личный счет туриста. Также наличие программ поддержки со стороны государства делают ООО «ТТ-Трэвел» надежным туроператором, который продолжает свою активную деятельность.

Таким образом, Tui Russia является крупным туроператором на рынке туристских услуг. Усовершенствование и серьезная работа со слабыми сторонами помогут еще больше укрепить позиции ООО «ТТ-Трэвел» на рынке услуг.

2.3 Анализ деятельности ООО «ТТ-Трэвел» по досудебному урегулированию претензий при оказании туристских услуг

Анализируя деятельность ООО «ТТ-Трэвел» по урегулированию претензий, прежде всего, необходимо отметить, что предприятием создана форма обратной связи с

клиентской службой туроператора. Клиентская служба создана для решения вопросов и замечаний туристов до направления им претензии. Данная служба находится на связи круглосуточно и принимает претензии туристов, которые пребывают непосредственно на месте отдыха. Получив претензию от туристов, служба туроператора незамедлительно связывается со своими партнерами и контрагентами с целью урегулировать, возникшие у туристов неудобства. Целью клиентской службы является сохранение хороших впечатлений об отдыхе у туристов и урегулирование претензий на месте отдыха. Для достижения данной цели туроператор может предложить:

- заселение в новый номер, в случае неудовлетворённости состоянием предоставленных услуг,
- возвращение денег за несостоявшиеся экскурсии,
- предоставление бесплатных экскурсий,
- предоставление различного рода комплиментов от отеля и прочее.

Клиентская служба в большинстве случаев разрешает конфликты, связанные со средствами размещения и экскурсионными услугами. Высокая эффективность работы данной службы подтверждается статистикой за 2018 год. Компания получила около 5199 претензий, и клиентская служба смогла урегулировать 4 518 претензий самостоятельно, не доводя дело до письменной претензии. Таким образом, клиентская служба ООО «ТТ-Трэвел» регулирует около 87% от всех претензий, что подтверждает успешность ее деятельности.

Если же после отдыха туристы остаются недовольны полученными услугами, они направляют письменные

претензии туроператору. Претензии в данном случае направляются в юридический отдел туроператора, в функциональные обязанности которого входит урегулирование претензий в досудебном порядке. Говоря об ответственности турагента и туроператора, необходимо отметить, что хотя ответственность перед туристом они несут совместно, урегулированием претензий занимается именно туроператор. Как говорилось в характеристике деятельности ООО «ТТ-Трэвел», туроператор включает в себя около 600 турагентств. Все жалобы и претензии, которые агентства получают от туристов, они направляют непосредственно туроператору.

Одной из самых главных функциональных обязанностей юридического отдела является ведение претензионной работы предприятия. Ведение претензионной работы предполагает учет претензий, поступающих от туристов, подготовка ответа на поступившую претензию, принятие решения относительно обоснованности претензии и удовлетворение или отказ требований туриста. Также туроператор сам может направлять претензии и информационные письма поставщикам услуг или контрагентам.

Необходимо отметить, что сотрудники ООО «ТТ-Трэвел» не игнорируют претензии и соблюдают установленные Федеральным Законом «Об основах туристской деятельности» сроки ответа на претензию. При этом повторно поступившая претензия от туриста, которого не удовлетворил ответ от туроператора, рассмотрению не подлежит. Таким образом, туроператор пытается сэкономить время ответов на претензию и показывает доверие к сотрудникам, которые

готовили ответ на данную претензию. Юридический отдел ООО «ГТ-Трэвел» успешно справляется со своими функциональными обязанностями. Возвращаясь к статистике 2018 года, в юридический отдел компании поступило 13% от всех претензий, что составляет 681 обращение. После получения ответов на свои претензии, только 112 туристов обратились в суд, что составляет 16,5% от общего числа претензий поступивших в юридический отдел. Если считать же от общего количества претензий, поступивших в клиентскую службу и юридический отдел вместе, то всего 2,5% претензий перетекают в исковые заявления и доходят до судебного разбирательства. Таким образом, данные показатели свидетельствуют об успешной деятельности ООО «ГТ-Трэвел» по урегулированию претензий.

Несмотря на это, количество поступивших претензий увеличивается с каждым годом. На графике приведена динамика поступления претензий к туроператору ООО «ГТ-Трэвел» и сети турагентств.

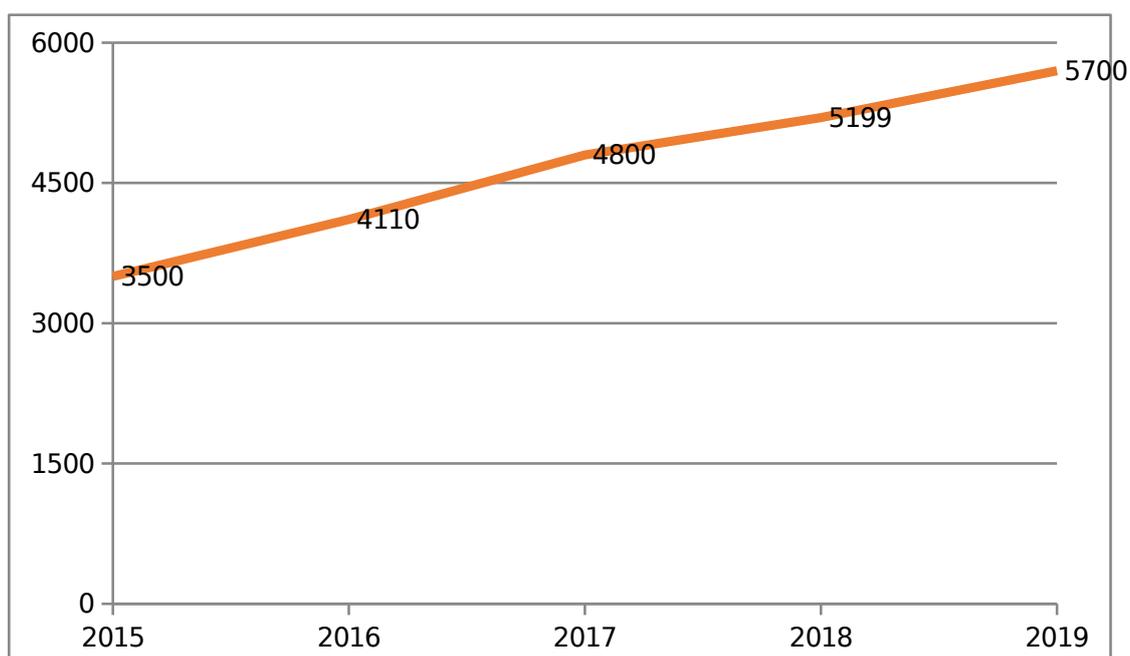


Рис. 8 Претензии поступившие к ООО «ТТ-Трэвел»

Рост числа претензий может быть вызвана как осведомленностью туристов о своих правах и обязанностях, так и расширением сети турагентств ООО «ТТ-Трэвел».

Осведомленность туристов о своих правах и обязанностях заключается в самостоятельном толковании туристами законодательства Российской Федерации и желании восстановить свои нарушенные права, что приводит к росту количества претензий.

Расширение сети турагентств приводит не только увеличению клиентской базы, но и различному уровню обслуживания клиентов в каждом агентстве. ООО «ТТ-Трэвел» становится сложнее контролировать качество работы каждого агентства, что также могло привести к росту количества претензий.

Рассматривая ответы на претензии, мы видим, что они как правило содержат разъяснение обстоятельств, в связи с чем были связаны неудобства, причинённые туристу, и кто является ответственным за это. Ответы на претензию можно подразделить на следующие категории:

- удовлетворение требований;
- частичное удовлетворение;
- отказ в удовлетворении.

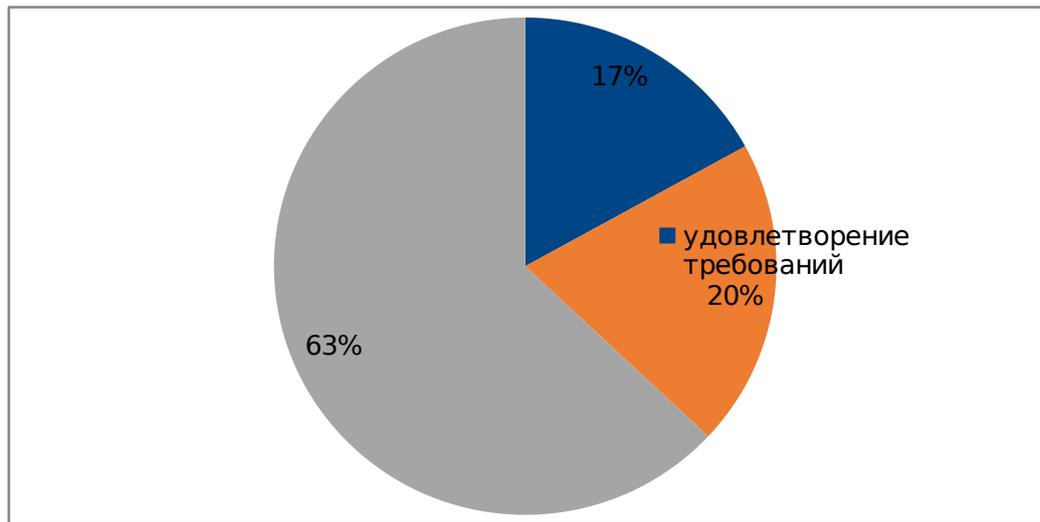


Рис. 9 Ответы на претензии ООО «ТТ-Трэвел»

Как видно из приведенной диаграммы, созданной на основе базы данных претензий предприятия ООО «ТТ-Трэвел», преимущественно туристы получают отказ в удовлетворении своих требований. Как говорилось ранее, даже в случае отказа, многие туристы не обращаются с исковым заявлением в суд. Отсутствие данного процесса может свидетельствовать о недостаточной информированности потребителя при написании претензии и неуверенности в обоснованности своих требований. Несмотря на это, ООО «ТТ-Трэвел» неоднократно участвовало в судебных разбирательствах, что является отрицательным показателем для репутации компании.

Анализируя основания для написания претензии, можно увидеть, что основная причина недовольства туристов является в некачественном, по их мнению, предоставлении услуг.

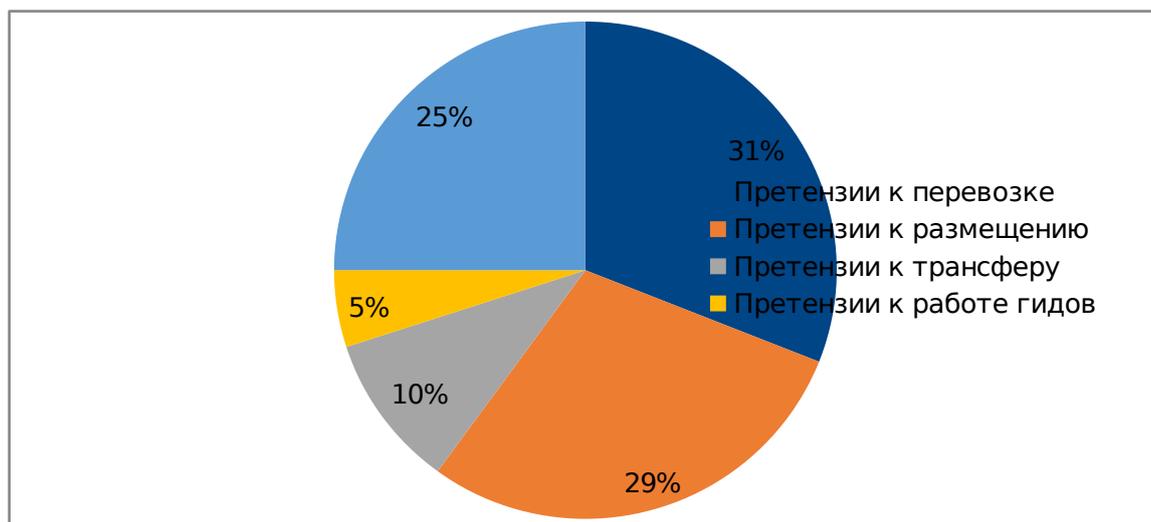


Рис. 10 Категории претензий ООО «ТТ-Трэвел»

Исходя из базы данных предприятия, претензии по поводу некачественного оказания услуг относятся преимущественно к следующим категориям услуг: перевозка, размещение, трансфер и услуги гидов. Самой распространённой категорией жалоб является претензии к авиарейсу. Чаще всего изменения в рейсе происходит у чартерных компаний, что вызывает у туристов затруднения и портит впечатление об отдыхе и туроператоре в частности. Недовольные туристы пишут претензии, в которых подробно рассказывают о неудобствах, с которыми им пришлось столкнуться в связи с задержкой рейса.

Также часто встречаются претензии, связанные с услугой средств размещения. В данной категории претензий, туристы обращаются с самыми различными недовольствами: от грязного номера в отеле до питания и инфраструктуры отеля (бассейн и зона развлечения)

Говоря о недовольстве трансфером, прежде всего, компания получает претензии по поводу задержки трансфера и неудобствами группового трансфера.

Помимо претензий к качеству предоставленных услуг,

также к туроператору поступают претензии в связи с предоставлением неполной информации о свойствах туристских услуг. Данная категория жалоб подразумевает ненадлежащее информирование агентом о времени или задержки вылета, особенностях чартерного рейса и группового трансфера. Если в случае с претензиями к перевозке, размещению, трансферу вина может зависеть от контрагентов предприятия, то предоставление неполной информации является ошибкой со стороны представителей туристского предприятия.

При составлении ответа на претензию сотрудники ООО «ТТ-Трэвел» оценивают объективность требований туриста, стараются направить ответ, который урегулирует данную претензию, и опираются на законодательство Российской Федерации.

Таким образом, ООО «ТТ-Трэвел» серьезно подходит к вопросу урегулирования претензий: об этом свидетельствует соблюдение сроков ответа на претензию, установленных Федеральным Законом «Об основах туристской деятельности», создание клиентской службы, которая старается урегулировать все претензии туристов, непосредственно находящихся на отдыхе и создание юридического отдела, который старается не допустить доведения дела до суда.

Обобщая анализ деятельности ООО «ТТ-Трэвел» по предоставлению туристских услуг и урегулированию претензий потребителей, можно сделать вывод о положительной работе компании. При этом мы выделили проблему предоставления неполной или недостоверной информации со стороны представителей агентств. Причиной

данной проблемы является несовершенство документационного обеспечения деятельности предприятия по части работы потребителем и недостаточные знания правовых основ сотрудников компании. Именно поэтому появляется необходимость усовершенствовать документационное обеспечение деятельности работников ООО «ТТ-Трэвел» по оказанию туристских услуг и предусмотреть мероприятие по повышению знаний правовых основ у сотрудников.

3. РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ДОСУДЕБНОМУ УРЕГУЛИРОВАНИЮ ПРЕТЕНЗИЙ ПРИ ОКАЗАНИИ ТУРИСТСКИХ УСЛУГ

3.1. Рекомендации по досудебному урегулированию претензий при оказании туристских услуг

При анализе деятельности предприятия по урегулированию претензий при оказании туристских услуг была выделена проблема предоставления неполной информации. Все категории претензии являются важными и приоритетными для предприятия, но именно данная категория споров может быть урегулирована собственными силами компании, т.е. без привлечения контрагентов.

Для решения вышеуказанной проблемы туроператору было предложено проведение корректирующих мероприятий:

- усовершенствовать документационное обеспечение деятельности работников ООО «ТТ-Трэвел» по оказанию туристских услуг путем внесения предложений в должностные инструкции работников туристских предприятий;

- усовершенствовать систему менеджмента качества оказания услуг путем создания памятки для работников турагентств и туроператоров, которые можно использовать при заключении договора о реализации туристского с туристом;

- регулярно проводить обучающие семинары для сотрудников компании, посвященные урегулированию споров и претензий потребителей туристских услуг.

По причине изменения законодательства Российской

Федерации в сфере туризма и оснований написания претензий необходимо проведение предупреждающих мероприятий:

- проведение аудита существующих на предприятии локальных стандартов с точки зрения соответствия законодательству и актуальному положению рынка туристских услуг.

На основании анализа претензий потребителей в части предоставления им информации о свойства туристских услугах были сделаны следующие выводы. Туристы недостаточно проинформированы относительно средств размещения, особенностей чартерного рейса, группового трансфера, визового обслуживания и деятельности клиентской службы ООО «ТТ-Трэвел».

В связи с этим памятка должна содержать следующую информацию:

Помимо стандартной информации, а именно адреса, категории средств размещения, условий проживания (категории номера, типа размещения, категории питания), необходимо проинформировать туриста об особенностях предоставления данной категории услуг в стране временного пребывания.

Следует сообщить туристу, что унифицированная международная стандартизации отелей отсутствует. Так в стране временного пребывания категория отеля определяется местными органами сертификации, а также ведомствами, регулирующими деятельность в сфере туризма, влиять на работу которых со стороны Туроператора не представляется возможным. Так же необходимо сообщить туристу, что категория отеля зависит от ряда факторов и

определяется, в том числе близостью к морю, услугами, предоставляемыми в отеле, количеством номеров и другими различными факторами.

Касательно услуг перевозки больше всего жалоб возникает по поводу авиаперевозок. Необходимо заранее сообщить туристу об особенностях чартерного рейса.

К нюансам организации чартерного рейса можно отнести не всегда удобное время вылета и возможные задержки рейса, в связи с тем, что приоритет всегда отдается регулярным рейсам. На чартерные рейсы невозможен возврат или обмен билетов, также на данных рейсов отсутствует разделение на классы. Также встречаются случаи отмены чартерных рейсов по техническим причинам, на которые Туроператор повлиять не может.

При этом необходимо подчеркнуть и положительные стороны чартерных авиаперевозок для компенсации ее отрицательных сторон. Прежде всего, неудобства чартерных рейсов компенсируется низкой стоимостью на билеты. Также положительно характеризует чартерные рейсы и то, что они следуют прямому маршруту и без пересадок, что экономит время туристов в пути.

Относительно услуги по перевозке в стране вверенного пребывания чаще всего туристы недовольны предоставлением трансфера от аэропорта до отеля, а именно групповым трансфером.

Необходимо проинформировать клиентов детально о маршруте трансфера, так как в групповом трансфере пунктом назначения могут являться несколько отелей, из-за чего туристы потеряют много времени в пути. Особенно данный вид трансфера может не подойти для туристов с детьми, в

связи с этим необходимо предупредить туристов об особенностях группового трансфера и при желании туристов подобрать альтернативный вариант.

Так как туризм подвержен различным факторам, доступ к некоторым объектам туристского показа может быть временного закрыт. Туристы, для которых являлось значимым посещение того или иного объекта туристского показа, по возвращению пишут претензии о не предоставлении информации касательно состояния объекта посещения.

Необходимо тщательное изучение экскурсионной услуги и состояния объектов туристского показа до заключения договора с туристом. В случае нахождения объектов в реконструкции или их недоступности в связи с фактором сезонности необходимо проинформировать о данных обстоятельствах туриста, так как данное сведение может повлиять на выбор даты или тура в целом.

Одной из важных информации, которую необходимо донести до туриста, является информация касательно визового обслуживания и действия иностранных государств.

Туроператор не несет ответственность за отказ иностранного консульства в выдаче въездных виз Туристу, если туроператором в срок был предоставлен необходимый пакет документов.

В связи с ситуацией распространения эпидемиологической опасности в конце апреля 2020 года также к необходимой информации можно отнести случаи, когда туроператор освобождается от ответственности за неисполнение обязательств по договору.

При наступлении обстоятельств непреодолимой силы

(форс-мажорных обстоятельств), которые подтверждаются компетентными органами, туроператор освобождается от ответственности за неисполнение обязательств по договору.

После подписания договора необходимо проинформировать туриста о существовании клиентской службы туроператора.

Клиентская служба находится на связи круглосуточно и принимает претензии туристов, которые пребывают непосредственно на месте отдыха. Получив претензию и жалобу от туристов, служба туроператора незамедлительно связывается со своими партнерами и контрагентами с целью урегулировать возникшие у туристов неудобства.

Сотрудникам, выполняющим трудовую функцию: консультирование и информирование туристов по предмету заказа, было предложено вести следующие трудовые действия и необходимые знания:

- проинформировать туриста об особенностях предоставления данной категории услуг в стране временного пребывания.

- довести до сведения туристов особенности организации перевозки, трансфера и маршрута путешествия.

- знание о последствиях предоставления неполной информации потребителю туристских услуг.

- знание особенностей туристского маршрута и актуальное состояние объектов туристского показа.

В случае задержки вылета полета туроператор не может повлиять на расписания совершения рейса, но может смягчить реакцию туристов на данные изменения. Мониторинг за датой и времени вылета авиарейсов позволят своевременно предупредить туристов об изменениях в

программе и исключит неудобства в части ожидания своего рейса в аэропорту.

В ситуации с заменой отеля туроператор обязан предоставить средство размещения аналогичной или более высокой категории. При замене отеля необходимо предупредить об этом самого туриста и пояснить ситуацию. В ином случае турист будет неприятно удивлен по приезду, в связи с чем избежать претензий и судебных разбирательств не получится.

В связи с приведенными ситуациями были усовершенствованы стандарты координации работы по реализации заказа, а именно внесены следующие положения:

- в случае изменений в программе тура по не зависящим от туроператора причинам необходимо своевременно информировать заказчиков (туристов) об изменении параметров заказа.

- знание о последствиях предоставления неполной информации потребителю туристских услуг.

Таким образом, данные рекомендации позволят сократить претензии по причине предоставления недостоверной или неполной информации о свойствах туристских услуг. Сокращение числа претензий позволит более внимательно относиться к урегулированию претензий и отвечать на них, не используя шаблоны.

Шаблоны при ответе на претензии позволяют предприятию сократить время ответа на них, но получив такой ответ, турист будет им не доволен. Необходим индивидуальный подход к каждой претензии, понимание психологии человека, написавшего данную претензию. Подготовка индивидуального ответа для потребителя

поможет урегулированию претензии в несколько раз больше, чем ответы по шаблону. Именно поэтому необходимо внесение нового положения при урегулировании претензий к качеству обслуживания, а именно следующее трудовое действие: подготовку индивидуальных ответов на претензии туристов, без использования шаблонов.

Для того чтобы приведенные рекомендации имели более эффективное воздействие на урегулирование претензий необходимо проведение обучающего семинара для сотрудников компании. Данный семинар позволит повысить правовую культуру менеджеров по туризму и позволит им предоставлять более полную и достоверную информацию о свойствах туристских услуг согласно законодательству Российской Федерации.

При этом необходимо понимать, что на курсы по повышению знаний правовых основ туристской деятельности сотрудников требуется выделить денежные средства. При выделении денежных средств предприятие должно быть уверенным в эффективности своих расходов, в связи с этим необходимо провести анализ мероприятий по урегулированию претензий и просчитать расходы на него.

3.2 Мероприятия по досудебному урегулированию претензий при оказании туристских услуг

Для эффективного применения памятки при заключении договора с туристом менеджер сам должен понимать составные части памятки и основания для ее создания, уметь интерпретировать памятку согласно конкретной ситуации и согласно действующему законодательству Российской Федерации.

Федерации.

В данном случае менеджерам для развития таких умений помогут онлайн курсы по повышению знаний правовых основ туристской деятельности. Наиболее приемлемым представляется дистанционный формат проведения курсов, так как данная форма будет удобна для самих сотрудников, и они получат возможность пройти данный онлайн-семинар на своих рабочих местах [14]. Также дистанционное проведение данного мероприятия позволит сэкономить затраты предприятия на аренду отдельного помещения.

Разработаем мероприятие и включим темы изучения, которые будут полезны именно для сокращения претензий потребителей туристских услуг.

Таблица 7 – Программа семинара

Количество часов	18
Цель мероприятия	Повышение уровня знаний в области права у работников и формирование навыка использования основных положений законодательства в сфере туризма при заключении договора с потребителем туристских услуг
Основные темы для изучения	правовые основы в туристской деятельности: - стандартизация в туризме, - Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей»;

	<ul style="list-style-type: none"> - требования к информации для потребителей туристских услуг; - последствия предоставление недостоверной или неполной информации о свойства туристских услуг: понятие претензии; - договорные отношения в туристской деятельности, Типовые формы договора о реализации туристского продукта - правовые основы деятельности во время эпидемиологической опасности
Раздаточный материал	памятка менеджеру по туризму
Частота проведения	1 раз в год

Проведенное мероприятие позволит работникам туристского предприятия восстановить или приобрести знания о правовых основах туристской деятельности, изучить техническое регулирование в туризме, особенности оказания туристских услуг и учитывать требования Закона «О защите прав потребителей» (Приложение 6). Для предоставления полной и достоверной информации потребителю туристских услуг при заключении договора, менеджер сам должен понимать каждое положение, содержащееся в договоре и уметь объяснить данное положение туристу.

Таблица 8 – Расходы на мероприятия

Аренда площадки для семинара	13 840 руб.
------------------------------	-------------

Оплата труда эксперта	58 000 руб.
Раздаточный материал	4 750 руб.
Итого	76 590 руб.

Семинар будет проводиться под руководством эксперта-практика в туристическом бизнесе и одновременно консультантом в правовом регулировании в туризме. Рекомендуемая частота проведения мероприятия - один раз в год - в связи существенными изменениями в законодательстве, регулирующем туристскую деятельность.

Раздаточным материалом будет являться памятка для менеджеров по туризму, которую можно использовать при заключении договора с потребителем туристских услуг. Для проведения мероприятия выбрана платформа «eTutorium», так как у нее высокие отзывы и неограниченный объем хранилища файлов [42]. Выбранный тариф предназначен для корпоративного обучения. Также в нем возможно контролировать качество усвоения материала и получать обратную связь от сотрудников.

Проведения онлайн-семинар рекомендуется начать в нескольких агентствах, а в дальнейшем - постепенно распространять подобную практику на все агентства. Таким образом, мы сократим финансовые расходы, убедимся в эффективности проведенного мероприятия и внесем возможные редактирования в программу семинара в зависимости от результатов применения данной практики. При этом необходимо понимать, что проводиться данные семинары будут в рабочее время сотрудников в соответствии с Трудовым Кодексом Российской Федерации.

Необходимость применения данного мероприятия и актуальность проблемы предоставления неполной и

недостовой информации сотрудниками туристского предприятия подтверждается судебной практикой.

Рассмотрим пример из судебной практики [43]. Заказчиком был забронирован туристский продукт у агентства, сформированный туроператором ООО «ТТ-Трэвел». В данный туристский продукт входили следующие услуги: перевозка, размещение, экскурсионное обслуживание и медицинское страхование. Потребителями данных услуг являлись 4 человека, в том числе двое несовершеннолетних. По прибытию на место отдыха туристы узнали о замене отеля. Предоставленный отель не удовлетворил туристские потребности потребителей. В связи с этим, после окончания отдыха, заказчиком была написана претензия о взыскании с туроператора морального вреда в размере 50 % от стоимости тура. Требования заказчика удовлетворены не были, дело дошло до суда. На судебном разбирательстве истец особо подчеркнул свою не информированность о замене отеля и указал на отсутствие информации касательно свойств замененной туристской услуги. Истец потребовал взыскать с туроператора компенсацию морального вреда, штраф в размере пятидесяти процентов от суммы, присужденной судом в пользу потребителя, и возместить понесенные расходы на представителя. Суд удовлетворил требования истца частично и взыскал с туроператора, следующую сумму:

Таблица 9 - Расходы на судебное разбирательство

Компенсация морального вреда	Турист 1 - 8 000 руб., Турист 2 - 8 000 руб., Турист 3 - 6 000 руб., Турист 4 - 6 000 руб.
Штраф	Турист 1- 4 000 руб., Турист 2

	- 4 000 руб., Турист 3 - 3 000 руб., Турист 4 - 3 000 руб.
Расходы на представителя	5 000 руб.
Государственная пошлина	300 руб.
Всего	47 3000 руб.

При этом необходимо понимать, что данное судебное разбирательство не является единичным случаем. В связи с претензиями о предоставлении недостоверной или неполной информации минимально в год туроператор проигрывает в 10 судебных разбирательствах.

Таким образом, в год предприятие тратить большие денежные суммы. Важно понимать, что от судебных разбирательств предприятие несет не только финансовые потери, но и потери численности клиентской базы. Так же немаловажным фактором является количество потраченных часов на судебные разбирательства.

Сравним затраты предприятия на проведение мероприятий и на судебные разбирательства.

Таблица 10 – Сравнение затрат предприятия

	Проведение мероприятия	Судебные разбирательства
Финансовые потери	76 590 рублей	Минимальная сумма 473 000
Количество потраченного времени	14 часов	Одно судебное заседание может затянуться на несколько месяцев
Репутация компании	Положительный образ компании	Отрицательный образ компании

Рассчитаем экономический эффект от внедрения семинаров для сотрудников по формуле:

Эффект= прирост выручки от мероприятия – затраты

За прирост выручки возьмем минимальную сумму на судебные разбирательства, которую туроператор может сэкономить благодаря данному мероприятию, то есть 473 000 рублей.

1) Эффект= 473 000 – 76 590= 396 410 рублей

Эффективность мероприятия посчитаем как:

2) Эффективность = эффект/затраты × 100%= 396 410/76 950 × 100%= 515 %

3) Окупаемость = затраты/эффект= 76 950/396 410= 0,1 год

Экономический эффект от внедрения мероприятия составит 396 410 рублей, эффективность проведения мероприятия 515%, а затраты на внедрения окупятся уже через 1 месяц.

Таким образом, проведение онлайн семинара является эффективным мероприятием, которое позволяет сократить количество претензий, поступающих к туроператору и сократить риски судебных разбирательств.

Обобщая же рекомендации и мероприятия, разработанные для урегулирования претензий потребителей, можно сделать вывод об эффективности применения данных мер для предприятия.

Онлайн-семинар повысит знания сотрудников предприятия о правовых основах в туризме, покажет им важность понимания туристского договора и донесения необходимой информации до потребителя. Данное обучающее мероприятие необходимо проводить каждый год в связи с динамичностью туристской отрасли.

Усовершенствованные стандарты предприятия улучшат качество работы с потребителями, сократят количество претензий в категории предоставления недостоверной или неполной информации. Созданная памятка содержит в себя важные положения, которые помогут сотрудникам туристского предприятия при заключении договора с потребителем туристских услуг. Сокращение количества претензий позволит работникам, отвечающим за подготовку ответов на претензии, больше времени уделять каждой претензии и самостоятельно подготавливать ответы на них, не используя шаблоны. Индивидуальный подход к урегулированию претензии повысит лояльность потребителя.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Выпускная квалификационная работы посвящена актуальной проблеме в сфере туристских услуг, а именно, возрастанию жалоб и претензий к работе туроператора и турагентств. Последствия претензий для туристского предприятия - финансовые и репутационные потери.

Цель настоящей работы, которая заключалась в разработке рекомендаций по совершенствованию досудебного урегулирования претензий потребителей при оказании туристских услуг, была достигнута.

Для достижения данной цели были выполнены следующие задачи.

Во-первых, проведен теоретический анализ основ урегулирования претензий потребителей при оказании туристских услуг. Определены понятие «туристских услуг» и «урегулирование претензий», выявлены особенности урегулирования претензий потребителей при оказании туристских услуг. Претензионный порядок урегулирования конфликта является важным процессом для туристского предприятия, так как он позволяет выявить проблемные области собственной работы, мирно урегулировать конфликт и сохранить имидж компании.

Необходимо помнить, что претензионный порядок урегулирования споров согласно Федеральному Закону «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» является обязательным в сфере туризма. Таким образом, законодательство дает возможность сторонам мирно урегулировать конфликт.

В случае доведения дела до суда и удовлетворения

требований потребителя, можно сделать вывод об ошибочных действиях со стороны туристского предприятия. При этом, помимо судебных разбирательств, наличие претензий в целом характеризует предприятие в глазах потребителей не с лучшей стороны. Таким образом, урегулирование претензий является важной частью деятельности туристского предприятия. Анализ претензий, выявление слабых сторон предприятия в результат проведенного анализа и совершенствование данных слабых сторон предприятия, помогут улучшить качество оказания услуг потребителей.

Во-вторых, проанализирована деятельность предприятия ООО «ТТ-Трэвел» по урегулированию претензий при оказании туристских услуг. При анализе работы с претензиями потребителей в ООО «ТТ-Трэвел» была выявлена успешная деятельность компании по урегулированию претензий. При этом туроператор неоднократно выступал в роли ответчика на судебных разбирательствах, что свидетельствует об упущениях в части работы с потребителем. В ходе аналитической работы была выявлена проблема предоставления неполной информации о свойствах туристских услуг.

В-третьих, на основании выделенной проблемы были созданы рекомендации по урегулированию претензий при оказании туристских услуг. Для решения данной проблемы туроператору было предложено усовершенствовать документационное обеспечение системы менеджмента качества предприятия в части стандартных процедур работы с потребителем. А именно нами был разработан специальный пакет документов, в том числе усовершенствованные стандарты организации и памятка для сотрудников,

определяющая алгоритм действий и содержание обязательной информации, которая должна быть доведена до потребителя туристских услуг, а также предусмотрена система соответствующих корректирующих и предупреждающих мероприятий, включая обязательное обучение сотрудников.

Разработанные рекомендации в выпускной квалификационной работе могут быть использованы туристским предприятием ООО «ТТ-Трэвел» и другими туроператорами.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Гражданский кодекс Российской Федерации от 30.11.1994 N 51-ФЗ (ред. от 16.12.2019)// СПС «Консультант плюс». – Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>
2. Трудовой кодекс Российской Федерации от 30.12.2001 №197-ФЗ (ред. от 16.12.2019) // СПС «Консультант плюс». – Режим доступа: <http://www.consultant.ru>
3. Налоговый кодекс Российской Федерации от 31.07.1998 N 146-ФЗ (ред. от 01.04.2020)// СПС «Консультант плюс». – Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>
4. Арбитражный процессуальный кодекс Российской Федерации от 24.07.2002 N 95-ФЗ (ред. от 12.11.2019)// СПС «Консультант плюс». – Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>
5. Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 24.11.1996 N 132-ФЗ (ред. От 01.04.2020)// СПС «Консультант плюс». – Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>
6. Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 18.07.2019)// СПС «Консультант плюс». – Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>
1. Постановление Правительства РФ от 18.07.2007 N 452 (ред. от 30.11.2018) «Об утверждении Правил оказания услуг по реализации туристского продукта»// СПС «Консультант плюс». – Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>
2. Приказ Минэкономразвития России от 19 марта 2019 г.

- № 135 «Об утверждении типовых форм договора о реализации туристского продукта, заключаемого между туроператором и туристом и (или) иным заказчиком, и договора о реализации туристского продукта, заключаемого между турагентом и туристом и (или) иным заказчиком»// СПС «Консультант плюс». – Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>
7. ГОСТ Р 50646-2012 Услуги населению. Термины и определения: дата введения 2014-01-01 – URL: <http://docs.cntd.ru/document/1200102288> (дата обращения: 24.10.2019)
 8. ГОСТ 32612-2014 Туристские услуги. Информация для потребителей. Общие требования: дата введения 2016-01-01 – URL: <http://docs.cntd.ru/document/1200110998> (дата обращения: 24.10.2019)
 9. ГОСТ 32611-2014. Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов: дата введения 2016-01-01 – URL: <http://docs.cntd.ru/document/1200110997>(дата обращения: 25.10.2019)
 10. ГОСТ Р 50681-2010. Туристские услуги. Проектирование туристских услуг: дата введения 2011-07-01 – URL: <http://docs.cntd.ru/document/gost-r-50681-2010> (дата обращения: 26.10.19)
 11. ГОСТ Р 50690-2017 Туристские услуги. Общие требования: дата введения 2018-06-01 – URL: <http://docs.cntd.ru/document/1200157390> (дата обращения: 25.10.19)
 12. Безуглая Наталия Сергеевна, Панфилова Ирина Афинодоровна Повышение кадрового потенциала

- организации через применение тренингов // Научный вестник ЮИМ. 2018. №3. URL: <https://cyberleninka.ru/> (дата обращения: 12.05.2020).
13. Брыжинская Г. В., Давыдова Е.С. Претензионный порядок разрешения споров и конфликтов // Проблемы Науки. 2015. №7 (37). URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/pretenzionnuu-porya..> (дата обращения: 03.02.2020)
 14. Волкова М.А., Краснова К.А. Процессуальные особенности претензионного порядка урегулирования споров: теория и практика // Адвокатская практика. 2018. N 3. С. 35 - 41.
 15. Восколович, Н. А. Маркетинг туристских услуг : учебник и практикум для вузов / Н. А. Восколович. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 191 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08265-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/450596> (дата обращения: 12.05.2020).
 16. Завьялова С.В. Проблемы гражданско-правового регулирования туристской деятельности в Российской Федерации: монография. М.: Проспект, 2016.
 17. Золотовский, В. А. Правовое регулирование в сфере туризма : учебное пособие для вузов / В. А. Золотовский, Н. Я. Золотовская. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 247 с. — (Университеты России). — ISBN 978-5-534-02425-8. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/438177> (дата обращения: 12.02.2020).
 18. Калинина И.А. Особенности гражданско-правовой ответственности турагента перед потребителем по

- требованиям о возмещении убытков в случае предоставления туроператором туристского продукта ненадлежащего качества // Право: история и современность. 2019. №2. URL: <https://cyberleninka.ru/> (дата обращения: 12.05.2020).
19. Кислова О. А. Правовое регулирование туристической деятельности в Российской Федерации // Юридические науки: проблемы и перспективы: материалы IV Междунар. науч. конф. (г. Казань, май 2016 г.). — Казань: Бук, 2016. — С. 174-176. — URL <https://moluch.ru/conf/law/archive/181/10058/> (дата обращения: 02.04.2020).
20. Лимарь Т.Г. Правовые основы реализации примирительных процедур по гражданско-правовым спорам // Вестник СГЮА. 2018. №6 (125). URL: <https://cyberleninka.ru/>(дата обращения: 12.05.2020).
21. Лисенкова Н.А. Претензионный порядок // Вестник науки и образования. 2015. №4 (6). URL: <https://cyberleninka.ru/> (дата обращения: 03.04.2020).
22. Отческий И.Е. Защита прав потребителей в обязательствах по возмездному оказанию туристских услуг/ И. Е. Отческий. - Москва : ЮСТИЦИНФОРМ, 2017.
23. Писаревский Е.Л. Правовое обеспечение туризма: Учебное пособие / Е.Л. Писаревский. — Москва : Федеральное агентство по туризму, 2017. — 392 с.
24. Семенихин В.В. Защита прав потребителей. 4-е изд., перераб. и доп. М.: ГроссМедиа, РОСБУХ, 2019. - 199 с.
25. Сохина Н.П., Егорова Е.Н. Управление конфликтами с сфере туризма // Juvenis scientia. 2018. №6. URL: <https://cyberleninka.ru/> (дата обращения: 12.05.2020).

26. Стригунова Д.П. Правовые основы гостиничного и туристского бизнеса : учебное пособие / Д.П. Стригунова. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : КНОРУС, 2016. — 228 с..
27. Сирик Н.В., Кусков А.С. Правовое регулирование туристской деятельности : учебное пособие /Н.В. Сирик, А.С. Кусков. — Москва : КНОРУС, 2018. — 328 с.
28. Трубилин А.Г., Никитина И.А. Причины возникновения конфликтов в туристском бизнесе и пути их решения // ЕГИ. 2019. №24 (2). URL: <https://cyberleninka.ru/> (дата обращения: 12.05.2020).
29. Иванова Т. Ю. Теория менеджмента. Синергетический менеджмент : учебник для вузов / Т. Ю. Иванова, Э. М. Коротков, В. И. Приходько. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 331 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-04857-5. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/451898> (дата обращения: 10.05.2020).
30. Шиловская А.Л., Волкова М.А. Претензионно-исковой порядок защиты прав потребителя туристических услуг // Современное право. 2017. N 2. С. 65 - 69.
31. Федеральная службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека: Официальный сайт [Электронный ресурс] / Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей.- Электрон.дан.- Режим доступа: URL: <https://www.rospotrebnadzor.ru/> (дата обращения 20.10.19).

32. Верховный суд Российской Федерации: Официальный сайт [Электронный ресурс] / Верховный суд Российской Федерации .- Электрон.дан.- Режим доступа: URL: <http://www.supcourt.ru/> (дата обращения 20.10.19).
33. Федеральное агенство по туризму: Официальный сайт [Электронный ресурс] / Федеральное агенство по туризму.-Электрон.дан.- Режим доступа: URL: <https://www.russiatourism.ru/>(дата обращения 11.11.19).
34. Единый Государственный реестр юридических лиц: Официальный сайт [Электронный ресурс] / Единый Государственный реестр юридических лиц.- Электрон.дан.- Режим доступа: URL: <https://egrul.nalog.ru/> (дата обращения 12.11.19)
35. Туроператор ООО «ТТ-Трэвел»: Официальный сайт [Электронный ресурс] / Туроператор ООО «ТТ-Трэвел».- Электрон.дан.- Режим доступа: URL: <https://www.tui.ru> (дата обращения 03.02.2020)
36. Туроператор ООО «Корал тревел»: Официальный сайт [Электронный ресурс] / Туроператор ООО «Корал тревел».-Электрон.дан.- Режим доступа: URL: <https://www.coral.ru> (дата обращения 03.02.2020)
37. Туроператор ООО «Компания Тез тур»: Официальный сайт [Электронный ресурс] / Туроператор ООО «Компания Тез тур».-Электрон.дан.- Режим доступа: URL: <https://www.tez-tour.com> (дата обращения 03.02.2020)
38. Сервис проверки контрагентов «Rusprofile»: Официальный сайт [Электронный ресурс] / Сервис проверки контрагентов «Rusprofile».-Электрон.дан.-

- Режим доступа: URL: <https://www.rusprofile.ru/> (дата обращения 04.01.2020)
39. Ежедневна электронная газета Российского союза туриндустрии: Официальный сайт [Электронный ресурс] / Ежедневна электронная газета Российского союза туриндустрии.-Электрон.дан.- Режим доступа: URL: <http://www.ratanews.ru> (дата обращения 10.04.20)
40. Платформа для проведения вебинаров «eTutorium»: Официальный сайт [Электронный ресурс] / Платформа для проведения вебинаров «eTutorium».- Электрон.дан.- Режим доступа: URL: <https://etutorium.ru/> (дата обращения 19.05.2020)
41. Решение Рыбинского городского суда Ярославской области от 8 мая 2018 г. по делу № 2-1722/2018 Режим доступа: URL: <https://sudact.ru> (дата обращения 13.05.20)

ПРИЛОЖЕНИЯ

Приложение 1

Выписка

из Единого государственного реестра юридических лиц

30.04.2020

№ ЮЭ9965-20-
47851758

дата формирования выписки

Настоящая выписка содержит сведения о юридическом лице

ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ "ТТ-ТРЭВЕЛ"

полное наименование юридического лица

ОГРН

1	0	9	7	7	4	6	0	7	6	2	7	3
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

включенные в Единый государственный реестр юридических лиц по состоянию на

« 30 » апреля 20 20 г.
число месяц прописью год

№ п/п	Наименование показателя	Значение показателя
1	2	3
Наименование		
1	Полное наименование	ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ "ТТ-ТРЭВЕЛ"
2	Сокращенное наименование	ООО "ТТ-ТРЭВЕЛ"
3	ГРН и дата внесения в ЕГРЮЛ записи, содержащей указанные сведения	8117747650090 02.12.2011
Адрес (место нахождения)		
4	Почтовый индекс	125167
5	Субъект Российской Федерации	ГОРОД МОСКВА
6	Улица (проспект, переулок и т.д.)	УЛИЦА ВИКТОРЕНКО
7	Дом (владение и т.п.)	ДОМ 5
8	Корпус (строение и т.п.)	СТРОЕНИЕ 1
9	Офис (квартира и т.п.)	ЭТАЖ 3
10	ГРН и дата внесения в ЕГРЮЛ записи, содержащей указанные сведения	2187748631750 04.06.2018
Сведения о регистрации		
11	Способ образования	Создание юридического лица
12	ОГРН	1097746076273
13	Дата регистрации	17.02.2009
14	ГРН и дата внесения в ЕГРЮЛ записи, содержащей указанные сведения	1097746076273 17.02.2009
Сведения о регистрирующем органе по месту нахождения юридического лица		
15	Наименование регистрирующего органа	Межрайонная инспекция Федеральной налоговой службы № 46 по г. Москве
16	Адрес регистрирующего органа	125373 г Москва Походный проезд

Финансовая отчетность

Основные финансовые показатели субъекта крупного предпринимательства (руб.)	2016 г.	2017 г.	2018 г.
Выручка	669 568 000	732 897 00 0	2 853 485 000
Прибыль (убыток) до налогообложения	874 206 000	-1 328 922 000	-2 088 665 000
Чистая прибыль (убыток)	589 330 000	-1 212 253 000	-1 768 383 000

Источник данных: ГМЦ Росстата

Доходы и расходы (руб.)	2017 г.	2018 г.
Сумма доходов	1 181 869 000	4 895 561 000
Сумма расходов	2 510 791 000	6 984 226 000

Источник данных: ФНС России

Профессиональный стандарт

Специалист по организации и предоставлению услуг

Трудовая функция: Консультирование и информирование туристов по предмету заказа.

Трудовые действия	<ul style="list-style-type: none"> - Доводит до туриста запрашиваемую ими информацию посредством рекламных материалов, каталогов, брошюр, путеводителей, публикаций. - Консультирует туристов об особенностях разработанного тура природно-климатических условиях, санитарно-эпидемиологической обстановке, об обычаях местного населения и др. - Предоставляет своевременную, необходимую и достоверную информацию о туристском продукте, в том числе, о требованиях консульств зарубежных стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы. - Консультирует туристов о правилах оформления заказов и бронирования, о категориях гостиниц, уровне обслуживания в них, о правилах въезда в страну временного пребывания и правилах пребывания в ней. - Проинформировать туриста об особенностях предоставления данной категории услуг в стране временного пребывания. - Довести до сведения туристов особенности организации перевозки, трансфера и маршрута путешествия.
Необходимые умения	<ul style="list-style-type: none"> - Должен уметь консультировать туристов по запрашиваемой ими информации посредством рекламных материалов, каталогов, брошюр, путеводителей, публикаций. - Должен уметь консультировать туристов о правилах оформления заказов и бронирования, о категориях

	<p>гостиниц, уровне обслуживания в них, о правилах въезда в страну временного пребывания и правилах пребывания в ней.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Должен уметь консультировать и проводить инструктаж по соблюдению правил безопасности в стране пребывания. - Должен уметь координировать использование различных видов транспорта для перевозки туристов при экскурсионном обслуживании. - Должен владеть культурой межличностного общения. - Должен владеть специализированными компьютерными программами.
<p>Необходимые знания</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации в сфере туризма. - Ассортимент, классификацию и особенности туристских продуктов, реализуемых туристским агентством / туроператором; - Организацию работы с запросами туристов; порядок контроля над прохождением и выполнением заказов. - Особенности туристских маршрутов и актуальное состояние объектов туристского показа. - Условия заключаемых договоров на оказание туристских услуг. - Правила пребывания туристов в странах, по которым проходят туристские маршруты. виды и порядок страхования туристов; схемы работы с консульствами, гостиничными, транспортными и иными организациями. социальные основы туристской индустрии. - Терминологию и аббревиатуры, принятые в туристской индустрии;

	<p>правила бронирования билетов и услуг.</p> <ul style="list-style-type: none">- Правила эксплуатации аудио и видео оборудования.- Формы первичной учетной документации и правила ее заполнения.- Методы обработки информации с использованием современных технических средств коммуникации и связи.- Знание о последствиях предоставления неполной информации потребителю туристских услуг.- Теорию и практику межличностного общения.- Правила внутреннего трудового распорядка.- Правила по охране труда и пожарной безопасности
--	---

Профессиональный стандарт

Специалист по организации и предоставлению услуг

Трудовая функция: Координация работы по реализации
заказа

Трудовые действия	<ul style="list-style-type: none"> - Должен уметь координировать выполнение обязательств по размещению, проживанию и питанию туристов; транспортному, визовому, экскурсионному, медицинскому обслуживанию; страхованию туристов на период туристской поездки - Должен уметь взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов и иными организациями. - Должен уметь владеть культурой межличностного общения. Должен уметь владеть техникой приема и переговоров, устного общения с клиентом, включая телефонные переговоры. - Должен уметь контролировать своевременное выполнение заказа. - В случае изменения в программе тура по независящим от туроператора причинам, необходимо своевременно информировать заказчиков (туристов) об изменении параметров заказа. - Донесения до потребителя своих прав и обязанностей
Необходимые умения	<ul style="list-style-type: none"> - Законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации в сфере туризма. - Нормативные документы, регламентирующие организацию туроператорской и турагентской деятельности. - Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских продуктов. - Системы бронирования услуг. - Технологию формирования туристских продуктов. - Методы мотивации туристов на приобретение туристских продуктов. - Организацию работы с запросами туристов.
Необходимые знания	<ul style="list-style-type: none"> - Требования к оформлению и учету заказов. - Порядок контроля над прохождением и выполнением заказов. - Виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций.

	<ul style="list-style-type: none"> - Программное обеспечение деятельности туристских организаций. - Профессиональная этика и этикет. - Стандарты делопроизводства; - Правила внутреннего трудового распорядка; - Правила по охране труда и пожарной безопасности. - Последствия предоставления неполной или недостоверной информации о свойствах туристской услуги.
--	---

Приложение 5

Профессиональный стандарт

Специалист по организации и предоставлению услуг

Трудовая функция: Урегулирование претензий к качеству обслуживания

Трудовые действия	<ul style="list-style-type: none"> - Изучает причины направления клиентами жалоб и претензий к качеству туристского продукта или иным условиям заключенных договоров. - Ведет статистический учет претензий туристов. - Готовит индивидуальные ответы на претензии туристов, не используя шаблоны. - При необходимости представлять интересы туроператора в суде.
Необходимые умения	<ul style="list-style-type: none"> - Должен уметь изучать причины направления жалоб и претензий. - Должен уметь вести статистический учет претензий туристов. - Должен уметь выявлять и анализировать проблемы в качестве обслуживания туристов. - Анализировать претензии

	туристов согласно законодательству Российской Федерации.
Необходимые знания	<ul style="list-style-type: none">- Гражданское, трудовое, финансовое, административное право. Порядок заключения и оформления договоров на оказание услуг по реализации туристских продуктов.- Ведение статистического учета претензий туристов;- Методики составления отчетности;- Порядок подготовки документов по претензиям, жалобам, искам и т.п.- Основы делопроизводства.

Приложение 6

Программа семинаров по обучению сотрудников

Цели обучения: повешения знаний сотрудников знаний в области законодательства, связанного с туристской деятельностью и практическое применение действующего законодательства в сфере туризма.

Темы для изучения:

1. Стандартизация в туризме.

Изучение сущности стандартизации и сертификации, ознакомление с правовыми основами применения стандартов на предприятии и ознакомление с международными стандартами в туристской отрасли России

Знать: нормативную документацию по стандартизации в туристской индустрии

Уметь: применять нормативную документацию по стандартизации в профессиональной деятельности

2. Закон о «Защите прав потребителей»

Изучение особенностей защиты прав потребителей при оказании туристских услуг, изучение прав и обязанностей туриста и туристского предприятия.

Знание: основных положений прав и обязанностей туристов согласно закону о «Защите прав потребителей»

Умение: донести до сведения туриста информацию о своих правах и обязанностях

3. Информация о свойствах туристской услуги

Изучение необходимой информации о свойства туристской услуги, действующим общим и отраслевым законодательством, включая Законы, правила и стандарты.

Умение: предоставить информацию до момента заключения договора туристских услуг.

4. Последствия предоставления недостоверной или неполной информации

Изучение ответственности в случае непредставления или предоставления недостоверной и неполной информации о туристском предприятии или туристской услуг. Изучение ответственности туристского предприятия согласно Гражданскому кодексу РФ и Закону о «Защите прав потребителей».

Знание: о последствиях предоставления неполной информации потребителю туристских услуг.

5. Договорные отношения в туристской деятельности.

Изучение типовых договоров в туристской индустрии. Изучение порядка заключения, исполнения, изменения и прекращения договора о реализации туристского продукта.

Умение: заключать договор с потребителем туристских услуг

6. Приоритетные направления деятельности во время эпидемиологической опасности.

Знание о возможных альтернативах при невозможности оказания туристской услуги, умение донести необходимую информацию до туриста.



ООО «ТТ-Трэвел»
125167, г. Москва, ул. Викторенко, д. 5, стр.1
Тел: 8 800 775 775 8

СПРАВКА (АКТ)
о результатах внедрения материалов,
разработанных в выпускной квалификационной работе
студенткой Гевондян Лидой Юриковной, РУДН, ИГБиТ,
направление подготовки 43.03.03 «Туризм»

В процессе выполнения выпускной квалификационной работы по теме: «Разработка рекомендаций по урегулированию претензий потребителей при оказании туристских услуг» студентка Гевондян Лида Юриковна приняла непосредственное участие в разработке мер по урегулированию претензий.

Полученные результаты в выпускной квалификационной работе Гевондян Лиды Юриковны нашли отражение в стандартах организации и должностных инструкциях работников.

Разработанные авторские материалы (система соответствующих корректирующих и предупреждающих мероприятий, включая обязательное обучение сотрудников) находятся на стадии внедрения.

17.05.2020

Генеральный директор
 ООО «ТТ-Трэвел» _____ Демура Т.А.

Россия, 125167, г. Москва, ул. Викторенко, д. 5, стр. 1
 Тел. (495) 926-45-42, факс (495) 926-94-04

