

УДК 379.851

Алгоритм дополнительных мероприятий по улучшению мониторинга туристических организаций Роспотребнадзором

Гудыма Е.Б.

The Rospotrebnadzor algorithm of additional measures to improve the monitoring of tourist organizations

Gudyma E.B.

Развитие общества формирует новые тенденции в запросах потребителей услуг. Одним из направлений в удовлетворении их спроса являются туристические услуги. Спрос на них растет, несмотря на различные кризисные проявления.

Появление новых форм обслуживания населения способствует как удовлетворению спроса на отдых в отпусках, так и развитию смежных отраслей в тех регионах, куда туристы направляются. При этом могут развиваться смежные с туризмом отрасли и в тех регионах, из которых туристы направляются на отдых.

Однако, в последнее время многие из операторов и крупных турагентств прекратили своё существование. В результате пострадала безопасность туристов, что, в свою очередь, не могло не сказаться на спросе. Он упал значительно, чем ожидалось.

Тем не менее, развитие данного направления даже в таких жёстких условиях вполне возможно и даже необходимо. При этом для его осуществления нужно применять более избирательное управление.

Для контроля обеспечения безопасности туристов применяется государственное и отраслевое управление. Ряд организаций, в частности Роспотребнадзор, проводят мониторинг по ряду позиций с этой целью.

Несмотря на то, что в ряде случаев контроль со стороны Роспотребнадзора за осуществлением туристическими организациями

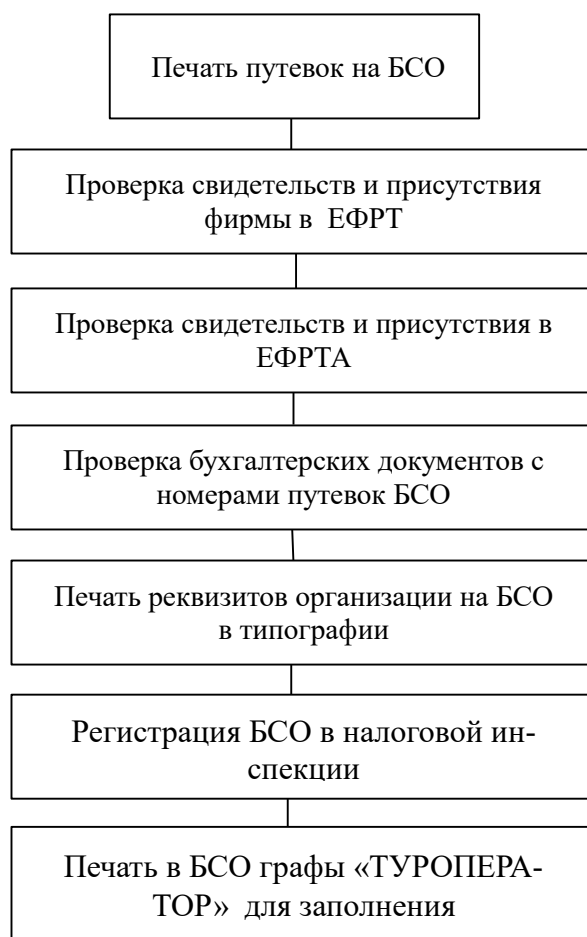
своей деятельности выглядит излишним, необходимо отметить, что и он не обеспечивает требуемого уровня безопасности клиентов. Вот, например, небольшой перечень позиций, по которым им осуществляется мониторинг безопасности ([1] - [5]).

1. Проверка Заключение письменного договора с туристом
2. Проверка отсутствие в договоре подписей надлежащего представителя турфирмы или туриста
3. Проверка отсутствия в договоре указания на основания полномочий лица, совершившего сделку в интересах туриста
4. Проверка отсутствия в тексте договора хотя бы одного (любого) из существенных условий договора
5. Проверка размера финансового обеспечения (номер, дата и срок действия договора страхования ответственности туроператора) или банковской гарантии (наименование, адрес места нахождения и почтовый адрес организации, предоставившей финансовое обеспечение)
6. Проверка сведений о туристе, а также об ином заказчике и его полномочиях в объеме, необходимом для реализации туристского продукта
7. Проверка информации о программе пребывания
8. Проверка информации о маршруте
9. Проверка информации о средствах размещения

10. Проверка информации об условиях проживания (месте нахождения средства размещения, его категории) и питания
11. Проверка информации об услугах по перевозке туриста
12. Проверка информации о дополнительных услугах
13. Проверка информации о правах, обязанностях и ответственности сторон
14. Проверка информации об условиях изменения и расторжения договора
15. Проверка информации о сведениях о порядке и сроках предъявления туристом и (или) иным заказчиком претензий к туроператору в случае нарушения туроператором условий договора
16. Проверка информации о сведениях о порядке и сроках предъявления туристом и (или) иным заказчиком требований о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора либо требований об уплате денежной суммы по банковской гарантии
17. Проверка информации об основаниях для осуществления выплат по договору страхования ответственности туроператора и по банковской гарантии
18. Проверка информации о полном и сокращенном наименовании, адресе места нахождения и почтовом адресе турагента
19. Проверка информации о том, что лицом (исполнителем), оказывающим туристу и (или) иному заказчику услуги по договору о реализации туристского продукта, является туроператор
20. Проверка информации о возможности туриста обратиться с письменным требованием о выплате возмещения по финансовым гарантиям туроператора непосредственно к организации, предоставившей туроператору финансовое обеспечение
21. Проверка информации об отсутствии общей цены туристского продукта в рублях в договоре при отсутствии туристской путевки.

Таким образом, очевидно, что для достижения более высокого уровня безопасности туристов Роспотребнадзору необходимо проводить ряд дополнительных управляющих мероприятий.

В связи с этим возможно использование следующего алгоритма.



БСО – бланк строгой отчетности.

ЕФРТ – Единый федеральный реестр туроператоров.

ЕФРТА – Единый федеральный реестр турагентств.

Расчёты показывают, что его применение снижает риск неоказания услуги клиентам туристическими организациями приблизительно на 22%.

Таким образом, представленный алгоритм дополнительных мероприятий по улучшению мониторинга туристических организаций Роспотребнадзором позволяет улучшить обеспе-

чение безопасности туристов, снизив риск неоказания услуги туристической организацией.

Применение контроля указанных мероприятий существенно улучшит качество мониторинга комплексной безопасности в туризме.

Литература

1. Федеральный закон от 26.12.2008 года № 294-ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля».

2. «Административный регламент исполнения Федеральной службой по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека государственной функции по осуществлению в уста-

новленном порядке проверки деятельности юридических лиц, индивидуальных предпринимателей и граждан по выполнению требований санитарного законодательства», Приказ № 62 от 07.03.2007 года Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации.

3. «Об особенностях правоприменительной практики, связанной с обеспечением защиты прав потребителей в сфере туристического обслуживания», Письмо Роспотребнадзора № 0100/8935-07-23 от 31 августа 2007 года.

4. Федеральный закон от 08.08.2001 № 128-ФЗ «О лицензировании отдельных видов деятельности», [Электронный ресурс], «Гарант».

5. Федеральный закон от 30.03.1999 № 52-ФЗ «О санитарно эпидемиологическом благополучии населения».

Статья поступила в редакцию 29 апреля 2015 г.

Гудыма Елена Борисовна – адъюнкт кафедры информационных технологий УНК АСИТ Академии Государственной противопожарной службы МЧС России, г. Москва, Россия. E-mail: gudmam@yandex.ru

Gudyma Elena Borisovna – adjunct, State Fire Academy of Emercom of Russia, Moscow, Russia. E-mail: gudmam@yandex.ru