

УДК 379.851

**ДОКУМЕНТАЦИОННОЕ
СОПРОВОЖДЕНИЕ
ОРГАНИЗАЦИИ ТУРИЗМА***Вышегородская Е. Д.*

Донской государственный технический университет, Ростов-на-Дону, Российская Федерация

ed-kozlova@mail.ru

Проведен анализ документационного обеспечения деятельности туристской компании. Отмечается необходимость совершенствования законодательства в области туризма, оптимизации документационных процессов, повышения качества услуг в условиях постоянного расширения количества предлагаемых турпродуктов. Приводится перечень документов, в том числе виды договоров, выдаваемых туристу. Особое внимание обращено на документацию, способствующую обеспечению безопасности туристов.

Ключевые слова: туризм, договор, регулирование туризма, документ, технологическая документация, безопасность туристов.

Введение. Последняя четверть XX и начало XXI века характеризуются интенсивным развитием массового туризма, что является проявлением возросшего интереса к культурно-историческим ценностям и достижениям предков и современников на родине и в различных странах мира, а также показателем расширившихся экономических возможностей наших сограждан.

Увеличивающиеся потоки туристов вызвали необходимость дальнейшего развития существующей сети туристских организаций, а также самостоятельного туризма и, как следствие, регламентации туристской деятельности федеральными и региональными органами исполнительной власти.

Регулирование туристской деятельности включает в себя несколько направлений, в том числе создание и совершенствование законодательной базы организации внутреннего, въездного и выездного туризма, разработку комплекса мероприятий, направленных на развитие туризма и туристской индустрии в регионах при постоянном расширении количества используемых турпродуктов и повышении качества предоставляемых туристам услуг, содействие кадровому обеспечению деятельности организаторов туризма, создание необходимых условий для обеспечения безопасности туризма и проч. Следует остановиться на таких правовых актах, как Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая) от 30 ноября 1994 г. № 51-ФЗ, Федеральный закон от 5 февраля 2007 г. № 12-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», Федеральный закон от 27 декабря 2002 г. № 184-ФЗ «О техническом регулировании», законодательные и нормативные акты, связанные с безопасностью туризма, региональные законы и программы развития туризма.

UDC 379.851

**DOCUMENTATION SUPPORT OF
TOURISM ORGANIZATION***Vyshegorodskaya E. D.*

Don State Technical University, Rostov-on-Don, Russian Federation

ed-kozlova@mail.ru

The article deals with the analysis of documentation support of tourist company activity. It underlines the importance of improvement tourism legislation, optimization of documentation proceedings, improvement of service qualities in condition of continuous expansion of quantities of offered tourism product. It contains a list of documents including types of contracts given to tourists, etc. Particular attention is focused on records securing tourism safety.

Keywords: tourism, agreement, tourism management, document, technological documentation, tourist safety.

Большое значение для развития туризма имела либерализация туристского бизнеса, что было связано с отменой с 1 января 2007 г. обязательного лицензирования туроператорской и турагентской деятельности. Однако это породило и многочисленные проблемы, поскольку увеличилось число компаний, не обеспеченных квалифицированными специалистами, не способных предоставить качественные услуги, предусмотреть возможные риски для потребителей и заинтересованных лишь в получении прибыли.

Требование обязательного документирования всех видов деятельности, в том числе и туристской, сформулированное в федеральном законодательстве, предполагает создание комплексов документов, сопровождающих организацию туризма. Вся документация представлена следующими группами:

- 1) учредительные и иные разрешительные документы;
- 2) внутренняя документация по текущей деятельности фирмы;
- 3) бухгалтерские и статистические документы;
- 4) документы, относящиеся к разработке тура;
- 4) технологическая документация (например, технологическая карта туристского путешествия по маршруту);
- 5) документы, регламентирующие отношения с туристами (памятка/информационный листок, договор между турагентством и туристом, туристская путевка как документ строгой отчетности и др.).

Состав документов первой группы зависит от избираемой руководителем формы собственности: чаще всего это общество с ограниченной ответственностью (ООО) или индивидуальное предпринимательство (ИП), редко — акционерное общество.

Государственная регистрация туристской компании как ООО или АО возможна при условии представления в налоговые органы устава компании, учредительного договора или решения о создании юридического лица, квитанции об уплате государственной пошлины в связи с регистрацией предприятия, заявления установленной формы.

Индивидуальный предприниматель представляет в налоговые органы российский паспорт, свидетельство о постановке на учет в налоговом органе по месту жительства физического лица на территории Российской Федерации, контактную информацию и по возможности — список кодов ОКВЭД в соответствии с основными видами деятельности индивидуального предпринимателя. Регистрация индивидуального предпринимателя имеет ряд преимуществ по сравнению с регистрацией собственного предприятия, в частности, упрощенный характер как собственно деятельности, так и ее документирования.

Защита прав туристов осуществляется в Российской Федерации в соответствии с договором страхования гражданской ответственности либо банковской гарантией исполнения туристской компанией своих обязательств.

Возросшая конкуренция в сфере туристского бизнеса приводит к тому, что компании стремятся сформировать у возможных потребителей наиболее привлекательный имиджевый облик, действуя не только с помощью рекламы, но и путем эффективного качественного обслуживания клиентов.

Одним из наиболее очевидных способов привлечения клиентов является разработка и внедрение туристского продукта, отвечающего интересам потребителей и соответствующего их требованиям. Учет этих обстоятельств особенно важен, поскольку именно они дают возможность получить прибыль. Кроме того, разработчики должны предусмотреть эффективные мероприятия по продвижению турпродукта на рынок [1].

Непосредственная процедура разработки туристского продукта предполагает заключение договоров с туристскими организациями, включенными в его реализацию: агентского договора с предприятиями-турагентами, двусторонних договоров с предприятиями, обеспечивающими перевозку, проживание, питание, экскурсионное обслуживание туристов, договора о реализации туристского продукта, а также договора добровольного страхования.

Развитие договорной деятельности позволило четко регламентировать содержание турпродукта и гарантировать его качественную реализацию, а также способствовало определенному сокращению рисков туристских компаний и самих туристов.

Юридическим закреплением прав и обязанностей оператора и агента является агентский договор, в котором традиционно представлены такие разделы, как предмет договора, права и обязанности сторон, порядок организации тура, порядок расчетов и платежей, ответственность сторон, порядок разрешения споров, форс-мажорные обстоятельства и проч. В разделе «Права и обязанности сторон» предусматриваются ситуации финансовой ответственности сторон за нарушение тех или иных условий договора и правила оформления соответствующих документов. В документе оговаривается комплекс мер, направленных на реализацию туристского продукта. Продвижение тура предполагает организацию рекламной кампании, участие в специализированных выставках, разработку и издание буклетов и памяток для клиентов туристских фирм.

Оставив в стороне особенности организации рекламных кампаний, обязанность проведения которых возлагается на специалистов в области рекламы, следует обратиться к такому документу, как памятка для туриста.

Памятка, или информационный листок, выдаваемая туристу, содержит необходимые обязательные и дополнительные сведения о туре, рекомендации по поведению в стране пребывания с учетом ее природных, географических, погодных и национальных особенностей, в том числе по мерам безопасности, обмену валют и проч. Роль памятки заключается и в том, что она является неотъемлемым приложением к туристской путевке, документу строгой отчетности, или ваучеру.

Особую группу документов представляет специальная технологическая документация, которая оформляется с целью детального описания предлагаемого тура и может быть предназначена как для работников фирмы (менеджеров, экскурсоводов и др.), так и для туристов. Важность подготовки этих документов обусловлена не только необходимостью подробного информирования о содержании тура, но и предусмотренными в нормативных актах требованиями по обеспечению безопасности путешествий. В частности, к данной группе относятся описание маршрута с более или менее подробной картой и временными характеристиками движения по маршруту, информация о сроках подачи заявок на билеты, заказов на экскурсии и др. К дополнительной информации относятся сведения о возрастных ограничениях и ограничениях по состоянию здоровья для туристских путешествий с походом. Одной из важнейших задач организаторов туризма является обеспечение безопасности туристов, то есть обеспечение минимального уровня риска для здоровья туристов при оказании туристских услуг как в обычных условиях, так и в чрезвычайных ситуациях.

Безопасность любого вида деятельности и мероприятия, направленные на ее обеспечение, рассматриваются сейчас как одно из важнейших направлений в работе государственных органов, что нашло отражение не только в уже упомянутых федеральных законах, но и, например, в постановлении правительства Российской Федерации от 27 февраля 2013 г. № 162 «Об утверждении Правил оказания экстренной помощи туристам и Правил финансирования расходов на оказание экстренной помощи туристам из компенсационного фонда» [2, 3].

Предусмотренное законодательством ведение единого федерального реестра туроператоров, обязательность финансовых вложений в созданный компенсационный фонд в определенной

степени снимают напряженность от возможных ситуаций, связанных с банкротством туристских компаний; обязательность аккредитации предприятий туристской отрасли повышает ответственность за качество их деятельности; четко сформулированные требования к профессиональной подготовке работников, занятых в сфере туризма, предполагают возможность содействия со стороны государственных органов в организации подготовки и повышения квалификации специалистов в сфере туризма [4].

Туристские компании могут обеспечивать безопасность туристов при условии формирования своего штата квалифицированным персоналом. В постановлении Минтруда № 8 от 17 мая 1999 г. сформулированы требования к основным должностям работников туристской индустрии. В частности, работа инструкторов-проводников предполагает обязанность минимизации рисков для участников тура, что возможно только при условии знания всех деталей маршрута путешествия и изменения его в случае непредвиденных обстоятельств, хорошей физической подготовки, владения навыками по оказанию первой медицинской помощи, умения ориентироваться на местности, создания благоприятного психологического климата и проч.

Однако не следует забывать, что о собственной безопасности должны заботиться и сами туристы, четко следуя указаниям руководителей туристских групп, не пренебрегая их рекомендациями в стране пребывания с существенными отличиями в природных и климатических условиях и что наиболее важно — национальных традициях.

В таких документах, как Манильская декларация и принятых Генеральной ассамблеей Всемирной туристской организации (ВТО) (Болгария, 1985 г.) Хартии туризма и Кодексе туриста содержатся требования к туристам уважать установившийся политический уклад, подчиняясь действующему в стране временного пребывания законодательству, с пониманием относиться к социальному и религиозному укладу, не нарушать существующих норм поведенческого и речевого этикета [5]. В особенности это касается отношения к обычаям, верованиям и поступкам местного населения. Немаловажным является и требование сохранения природных ландшафтов, богатств фауны и флоры, а также историко-культурных памятников, поскольку вандализм может привести к конфликтным и даже трагическим последствиям.

Следует отметить, что один из важнейших внутренних документов турфирмы — должностные инструкции — должен содержать требования, обязывающие работников соответствующего квалификационного уровня организовывать/проводить/контролировать мероприятия, связанные с безопасностью туристов, например, инструктаж по технике безопасности на маршруте, в том числе при использовании технических средств, мониторинг соответствия информации в документах реальному состоянию здоровья, физическим характеристикам и возможностям участников тура, а также необходимых изменений на маршруте похода из-за погодных условий и проч. Так, маршрутная книжка туристского спортивного похода (форма №5–Тур) содержит, кроме прочего, сведения о составе группы (обязательно год рождения и туристская подготовка), планы похода (основной и запасные), схему маршрута с описанием сложных участков и способов их преодоления. Информация рассматривается маршрутно-квалификационной комиссией на соответствие маршрута заявленной категории сложности, проверяется имеющийся туристский опыт участников, квалификация руководителя и проверяется на местности с возможной корректировкой.

Заключение. Разработанные инструкции, квалификационные требования, правила организации туристских мероприятий, стандарты, относящиеся к деятельности предприятий туристского бизнеса, должны выдерживаться организаторами туризма [6]. Именно это позволит обеспечить не декларативную, а реальную безопасность потребителей туристских услуг. Повышение профессионализма работников туристской сферы, их ответственности, прекращение действий на авось с це-

лю получить максимум при минимальных затратах — одна из важнейших задач в организации отечественного туризма.

Документирование туристской деятельности в настоящее время является необходимой процедурой, что декларируется современным законодательством, и может способствовать обеспечению предоставления качественных туристских услуг.

Библиографический список

1. Зайцева, Н. А. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме / Н. А. Зайцева. — 4-е изд., стер. — Москва : Академия, 2007. — 240 с.
2. Вышегородская, Е. Д. Документационное обеспечение безопасности туризма / Е. Д. Вышегородская, А. С. Кочетова // Современные трансформации индустрии туризма и гостеприимства в России: сб. научных трудов по материалам I международной научно-практической конференции. — Сочи, 2016. — С. 95–103.
3. Об утверждении Правил оказания экстренной помощи туристам и Правил финансирования расходов на оказание экстренной помощи туристам из компенсационного фонда : пост. правительства РФ : [Электронный ресурс] / Российская газета. — Режим доступа: <https://rg.ru/2013/03/06/turizm-dok.html> (дата обращения: 18.12.18).
4. О внесении изменений в Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» и отдельные законодательные акты Российской Федерации : федер. закон [принят Государственной Думой 25 апреля 2012 года, одобрен Советом Федерации 27 апреля 2012 года] : [Электронный ресурс] / КонсультантПлюс. — Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_129266/ (дата обращения: 18.12.18).
5. Манильская декларация по мировому туризму : [принята Всемирной конференцией по туризму. Манила (Филиппины). 27 сентября — 10 октября 1980 года] : [Электронный ресурс] / Консорциум Кодекс. — Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/901813698> (дата обращения: 18.12.18).
6. ГОСТ Р 54601-2011 Туристские услуги. Безопасность активных видов туризма. Общие положения [Электронный ресурс] / Консорциум Кодекс. — Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/1200094461> (дата обращения: 18.12.18).