

бывать, что программы туров должны быть ориентированы не только на молодежь и детей, но и на людей как среднего, так и пожилого возраста. Остро стоит проблема, связанная с графиком работы музеев (не только в городе Минске, но и в целом по республике). Работа музеев зачастую неудобна для посещения приезжающих туристов, поэтому существует необходимость изменения графика работы большинства музеев. Но не только проблема музеев мешает задержать туристов в городе. Еще одна причина – недостаточное количество объектов туристического показа. Количества достопримечательностей, имеющихся в Минске, хватает на несколько дней пребывания туриста в городе. Соответственно, необходимо уделить внимание развитию сектора развлечений (клубы, казино, аквапарки, парки развлечений и т. п.), точек питания и их графика работы, торговых центров, культурных мероприятий и др.

С положительной стороны можно отметить ведение работ по созданию бренда города, в первую очередь это связано с проведением чемпионата мира по хоккею в 2014 году.

Таким образом, из всего вышесказанного можно сделать определенные выводы:

- инновационная деятельность туристических предприятий страны в большинстве своем протекает медленно и слабо выражено;
- руководители туристических компаний зачастую предпочитают избегать инноваций из-за большой неопределенности и риска;
- нехватка финансирования приводит к проблемам, связанным с инновацией туристической сферы;
- качество предоставления услуг и уровень сервиса не позволяют максимально использовать ресурсы как города, так и страны в целом, что, соответственно, тормозит внедрение новых технологий в туристическую сферу.

1. Ефремова, М. В. Основы технологии туристского бизнеса: учеб. пособие / М. В. Ефремова. – М.: Ось-89, 2003. – 192 с.
2. Квартальнов, В. А. Туризм: теория и практика: учеб. пособие / В. А. Квартальнов. – М.: Финансы и статистика, 2006. – 320 с.
3. Кирьяков, А. Г. Основы инновационного предпринимательства: учеб. пособие / А. Г. Кирьяков. – Ростов н/Д.: Феникс, 2002. – 160 с.
4. Малахова, Н. Н. Инновации в туризме и сервисе: учеб. пособие / Н. Н. Малахова, Д. С. Ушаков. – М.: Ростов н/Д: МарТ, 2008. – 224 с.
5. Новиков, В. С. Инновации в туризме: учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений / В. С. Новиков. – М.: Академия, 2008. – 208 с.
6. О государственной инновационной политике и инновационной деятельности в Республике Беларусь: Закон Республики Беларусь от 10 июля 2012 г. № 425-З. – Минск, 2012.
7. Фролова, Т. А. Экономика и управление в сфере социально-культурного сервиса и туризма: конспект лекций / Т. А. Фролова. – Таганрог: ТТИ ЮФУ, 2011.
8. Чудновский, А. Д. Управление индустрией туризма: учеб. пособие / А. Д. Чудновский. – М.: КНОРУС, 2006. – 448 с.

ПРАКТИКА УРЕГУЛИРОВАНИЯ СПОРОВ И ПРЕТЕНЗИЙ ПРИ ОКАЗАНИИ ТУРИСТИЧЕСКИХ УСЛУГ

Нехтерова В. Е.,

Институт туризма Белорусского государственного университета физической культуры,
Республика Беларусь

Современный туристический рынок Республики Беларусь широко представлен флайтер-операторами (далее – субъект туристической деятельности) [1], которые фрахтуют воздушное судно в регионе, формируют чартерные рейсы для организации международного выездного туризма. Наиболее часто при оказании услуг авиаперевозки от туристов (далее – потребители) [3] поступают претензии в связи с задержкой или отменой рейса, а также по причине повреждения, задержки или утраты багажа. Поэтому при возникновении спорных вопросов необходимо, чтобы потребители получали необходимую и достоверную информацию о своих правах и о том, какой порядок урегулирования споров предусмотрен действующим законодательством. Продажа услуги авиаперевозки осуществляется в составе пакета туристических услуг или как отдельная услуга. Право оказывать отдельные услуги, связанные с организацией туристического путеше-

ствия, предоставлено субъектам туристической деятельности Законом Республики Беларусь «О туризме» (далее – закон). Перевозка пассажиров относится к отдельному виду правоотношений, в котором туроператор как субъект туристической деятельности выступает в качестве посредника, заключая договор перевозки на имя туриста. Удостоверением договора перевозки является авиабилет [2], который оформляется на имя туриста. В соответствии с этим, права и обязанности по отношению друг другу при осуществлении перевозки возникают у туриста и авиакомпании. Кроме того, продажа тура, в стоимость которого включен авиаперелет, предусматривает, что с туристом заключается договор оказания туристических услуг, типовая форма которого была утверждена постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 05.10.2010 № 1431 (далее – договор). В этом случае права и обязанности по отношению к другу друг возникают у туриста и субъекта туристической деятельности. Поэтому при нарушении прав туриста как потребителя он имеет возможность обратиться с претензией либо к туроператору, либо к авиакомпании, так как и авиакомпания, и туроператор несут ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору. Например, туристом у туроператора был приобретен тур с вылетом из Минска в Анталию, в стоимость которого включен авиаперелет. При вылете из Минска на несколько часов рейс был задержан, аналогичная ситуация произошла при обратном вылете из Анталии. Осуществляла чартерный рейс авиакомпания, организатором чартерного рейса являлся туроператор. В этой ситуации было нарушено одно из условий договора перевозки и договора – сроки оказания услуги, что является отступлением от условий договора. В связи с этим турист может обратиться с претензией к авиакомпании и вправе требовать от нее: уплаты неустойки в размере двадцати пяти процентов базовой величины, установленной законодательством, за каждый час просрочки, но не более пятидесяти процентов стоимости авиабилета, если авиакомпания не докажет, что просрочка имела место вследствие непреодолимой силы, устранения неисправности воздушного судна, угрожающей жизни или здоровью пассажиров воздушного судна, либо иных обстоятельств, не зависящих от авиакомпании [2], полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с задержкой рейса, которые он может документально подтвердить [3], а также компенсации морального вреда, наличие которого также должно быть подтверждено им документально. От туроператора турист вправе потребовать: соразмерного уменьшения стоимости оказанной услуги, полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с задержкой рейса, которые он может документально подтвердить, уплаты неустойки в размере одного процента стоимости авиаперевозки за каждый час просрочки, а если отдельная стоимость услуги не указана, то в размере одного процента стоимости тура и компенсации морального вреда, наличие которого также должно быть подтверждено им документально [3]. При осуществлении авиаперевозки туристов необходимо информировать о правилах, существующих нормах бесплатного провоза багажа, об их праве объявить ценность зарегистрированного багажа и о том, что после регистрации на рейс и оформления багажа обязанности по сохранности зарегистрированного багажа возлагаются на авиакомпанию. В случае его повреждения, задержки или утраты туриста необходимо информировать о порядке, сроках подачи претензии и исков, о предполагаемом размере имущественной ответственности авиакомпании перед пассажиром, в соответствии с действующим законодательством, регулирующим правила воздушных перевозок. Подобная информация туристу о его правах как потребителя должна предоставляться субъектами туристической деятельности в момент заключения договора и является их обязанностью, определенной законом [1]. В практике туристической деятельности при заключении договоров с туристами не всегда проводится подробный и полный инструктаж по всем аспектам и нюансам, связанным с туристическим путешествием, поэтому при возникновении ситуаций подобного характера турист зачастую не знает, как ему действовать, не нарушая рамок существующих регламентов, чтобы воспользоваться своими правами, нивелировать негативные последствия конфликта, спора или избежать их. Наиболее удобен и апробирован в практике вариант, когда эта информация в рамках проведенного инструктажа с туристом будет внесена в договор, в дополнительное соглашение, которое является неотъемлемой частью договора, и подписана обеими сторонами – туристом и субъектом туристической деятельности. Это впоследствии исключает вероятность того, что при возникновении спорных ситуаций турист сможет сослаться на тот факт, что в момент заключения договора ему не была предоставлена полная и достоверная информация о путешествии и иная, связанная с ним, на которую он имел право, предоставленное законом.

1. Закон Республики Беларусь 25 ноября 1999 г. N 326-3 «О туризме» (в ред. Законов Республики Беларусь от 09.01.2007 N 206-3, от 16.06.2010 N 139-3, от 22.12.2011 N 326-3).

2. Воздушный Кодекс Республики Беларусь 16 мая 2006 г. N 117-3 (в ред. Законов Республики Беларусь от 26.12.2007 N 300-3, от 26.12.2007 N 301-3, от 21.07.2008 N 419-3, от 04.01.2010 N 109-3, от 17.05.2011 N 266-3, от 10.07.2012 N 426-3).

3. Закон Республики Беларусь 9 января 2002 г. N 90-3 «О защите прав потребителей» (в ред. Законов Республики Беларусь от 08.07.2008 N 366-3, от 02.05.2012 N 353-3).

4. Постановление Совета Министров Республики Беларусь 5 октября 2010 г. N 1431 «Об утверждении типовой формы договора оказания туристических услуг».