

ГОСУДАРСТВЕННОЕ РЕГУЛИРОВАНИЕ ТУРИСТИЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ В РЕСПУБЛИКЕ БЕЛАРУСЬ

Липницкая К.И.,

Белорусский государственный университет физической культуры,
Республика Беларусь

В Республике Беларусь туристической сфере уделяется самое пристальное внимание. В стране созданы условия для развития спортивного, культурно-познавательного, охотничьего, водного, экологического, сельского и других видов туризма.

Развитие туризма обеспечивается наличием национального механизма, осуществляющего государственное регулирование и управление в сфере туризма. Единую политику в этой сфере определяют Президент Республики Беларусь, Национальное собрание Республики Беларусь. Ее исполнение обеспечивает Совет Министров Республики Беларусь и специальный орган государственного управления – Министерство спорта и туризма Республики Беларусь. Министерство спорта и туризма Республики Беларусь координирует деятельность в этой сфере других республиканских органов государственного управления. На уровне областей и районов местные советы депутатов, исполкомы организуют практическую деятельность в сфере туризма.

В республике сформировано законодательство, всесторонне определяющее механизмы развития в сфере туризма. Действует Закон о туризме, разработанный в соответствии с международными стандартами, в котором определены основные понятия, требования к осуществлению туристической деятельности. Также в ряде других нормативных правовых актов есть нормы, регулирующие туристическую деятельность.

В соответствии со ст. 8 Закона Республики Беларусь «О туризме», Советом Министров Республики Беларусь утверждаются государственные программы развития туризма, которые разрабатываются Министерством спорта и туризма Республики Беларусь. Программы разрабатываются на пятилетку на основе социально-экономического прогноза развития страны и предусматривают цели и задачи развития туризма, конкретные мероприятия и финансирование по каждому из них.

В настоящее время в Республике Беларусь действует четвертая по счету Государственная программа развития туризма на 2011–2015 годы.

По итогам ее реализации приняты следующие нормативные правовые акты.

Указ Президента от 26 мая 2011 № 220 «О создании специального туристско-рекреационного парка «Августовский канал», в соответствии с которым разработан Генеральный план развития парка, подготовлено 12 инвестиционных проектов, определены инвестиционные площадки, зарегистрировано три резидента, создан Интернет-сайт на трех языках.

Указ Президента от 11 июля 2012 № 312 «О некоторых вопросах налогообложения и взимания арендной платы за земельные участки, находящиеся в государственной собственности», который предусматривает применение туристическими фирмами упрощенной системы налогообложения; расширяет перечень туристических услуг в пределах Республики Беларусь, обороты по реализации которых освобождаются от НДС; утверждает перечень туристических объектов, прибыль которых освобождается от налога на прибыль в течение трех лет с начала их деятельности.

Указ от 13 июня 2011 № 245 «О внесении изменений и дополнения в Указы Президента Республики Беларусь от 15 мая 2008 № 270 «О мерах по развитию придорожного сервиса» и от 1 марта 2010 № 101 «О взимании арендной платы за земельные участки, находящиеся в государственной собственности». Указанными документами инвесторы освобождены от уплаты земельного налога и арендной платы за земельные работы, а также от обязательных отчислений в инновационные фонды; земельные участки предоставляются без проведения аукционов для строительства и обслуживания объектов придорожного сервиса (мотелей, хостелов, гостиниц, кемпингов, стоянок для автофургонов и пригодных для жилья автоприцепов); строительство объектов придорожного сервиса и инженерной инфраструктуры к ним осуществляется без возмещения потерь сельскохозяйственного и (или) лесохозяйственного производства, вызванных изъятием сельскохозяйственных земель и земель лесного фонда для целей, не связанных с ведением сельского и лесного хозяйства.

В целях привлечения инвестиций в Брестскую область принят Указ Президента Республики Беларусь от 20 августа 2012 № 369 «Об условиях создания туристического культурно-этнографиче-

ского комплекса «Наш родны кут Сабалі». В комплекс войдут гостиница, музей, автостоянка, лыже-роллерная трасса. Объем инвестиций составил 15,0 млн долларов США.

С целью дополнительной защиты прав и интересов туристов Постановлением Совета Министров от 12 ноября 2014 № 1064 утверждены Правила оказания туристических услуг. Правила детализируют уже имеющиеся нормативы оказания туристических услуг, которые регулируются Гражданским кодексом, законами «О туризме» и «О защите прав потребителей». Одна из новых норм, закрепленных в документе, – необходимость согласования режима работы субъектов туристической деятельности. Режим работы определяется исполнителем самостоятельно по согласованию с местными исполнительными и распорядительными органами.

Также в документе указано, что в случае временного приостановления своей деятельности исполнитель обязан проинформировать туриста о причине и сроке приостановления своей деятельности не позднее 10 дней со дня ее приостановления, а в случае приостановления деятельности по непредвиденным обстоятельствам – не позднее 5 дней. Дополнительно исполнитель размещает информацию о приостановлении своей деятельности в Интернете. Информация, доведенная до сведения туриста на иностранном языке, считается не предоставленной, за исключением случаев, когда такая информация предоставлена на иностранном языке на основании письменного согласия туриста.

Услуги туристу оказываются исключительно на основании договора оказания туристических услуг. В виде электронного документа он заключается сторонами в порядке, предусмотренном законодательством об электронном документе и электронной цифровой подписи.

Что касается изменения и расторжения договора оказания туристических услуг, то предоставление услуг размещения более низкого качества, а также внесение дополнительной платы за оказываемые услуги допускаются исключительно при наличии согласия туриста в письменной форме. При этом договор оказания туристических услуг может быть расторгнут исполнителем в одностороннем порядке при условии полного возмещения заказчику убытков, заказчиком – при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов. Но эти расходы должны быть подтверждены документально. В реально понесенные потери входят и информационно-консультационные услуги, которые также нужно оформить документально, составив договор в произвольной форме или выдав чек.

В случае отказа исполнителя от выполнения договора оказания туристических услуг во время совершения туристического путешествия организация обязана по желанию туриста организовать его возвращение в место начала (окончания) путешествия. Если стороны не достигли соглашения об изменении или расторжении договора оказания туристических услуг и распределении расходов, заинтересованная сторона вправе обратиться для разрешения споров в суд.

Турфирма несет ответственность за невыполнение или ненадлежащее выполнение договора оказания туристических услуг независимо от того, кому и в каком размере оплачена их стоимость (непосредственно исполнителю или третьим лицам).

При оказании услуг ненадлежащего качества, в том числе повлекших за собой причинение вреда жизни, здоровью или имуществу, турист вправе направить исполнителю соответствующую претензию. При отказе исполнителя удовлетворить требования заказчика (туриста, экскурсанта) для защиты своих прав он может обратиться в органы и общественные объединения, уполномоченные осуществлять защиту прав потребителей, а также в суд.

Постановлением регулируются правила оказания туристических услуг несовершеннолетним туристам. Одна из новых норм – педагогический работник не вправе выступать руководителем туристической группы, состоящей из несовершеннолетних экскурсантов, если он не является служащим, занятым в организации туризма. Также в документе указаны обязанности турфирмы при оказании туристических услуг людям с ограниченными возможностями.

Урегулированы вопросы перевозок, экскурсионного и гостиничного обслуживания, в частности, вопрос отмены платы за бронирование номеров в гостинице, регламентированы правила оказания туристических услуг несовершеннолетним.

Помимо этого, постановлением утверждается новая типовая форма договора оказания туристических услуг. Из имеющегося образца типового договора нельзя исключать по желанию турфирмы основополагающие положения, а вот дополнять договор или добавлять приложения – можно. Главное, чтобы их содержание не противоречило имеющемуся законодательству. Без согласования с

заказчиком услуги можно заменять только аналогичными или более высокого качества. Если предлагаемая услуга хуже той, что указывалась в договоре, и это предполагает изменения в стоимости, эти изменения необходимо согласовывать с заказчиком. Изменить маршрут следования турфирма вправе, если возникают обстоятельства непреодолимой силы. Руководитель группы на месте решает, могут ли туристы посетить тот или иной пункт, если там происходят какие-то природные катаклизмы или политические события, а также принимает решение о замене этого пункта без изменения стоимости тура.

Вместе с тем утвержденные правила регулируют взаимодействие только турфирмы и заказчика, а вот отношения туроператора и турагента еще требуют проработки в будущем.

Принятые правила должны повысить уровень защиты прав туристов как потребителей услуг путем надлежащего исполнения сторонами обязательств по договору оказания туристических услуг.

Таким образом, в Республике Беларусь сформирована и постоянно совершенствуется нормативная правовая база для развития таких видов туризма, как спортивный, культурно-познавательный, охотничий, водный, экологический, сельский.

Кроме того, в 2015 году планируется внести изменения в Закон Республики Беларусь «О туризме». В частности, для субъектов турдеятельности предполагается ввести административную ответственность за нарушение законодательства в сфере туризма; кроме того, утверждена Генеральная схема развития объектов туристской инфраструктуры, курортов и зон отдыха в Республике Беларусь до 2030 года.

1. О создании специального туристско-рекреационного парка Августовский канал: Указ Президента Респ. Беларусь от 26 мая 2011 г., № 220.

2. О некоторых вопросах налогообложения и взимания арендной платы за земельные участки, находящиеся в государственной собственности: Указ Президента Респ. Беларусь от 11 июля 2012 г., № 312.

3. О внесении изменений и дополнения в Указы Президента Республики Беларусь от 15 мая 2008 № 270 «О мерах по развитию придорожного сервиса» и от 1 марта 2010 № 101 «О взимании арендной платы за земельные участки, находящиеся в государственной собственности»: Указ Президента Респ. Беларусь от 13 июня 2011 г., № 245.

4. Об условиях создания туристического культурно-этнографического комплекса «Наш родны кут Сабалі»: Указ Президента Респ. Беларусь от 20 августа 2012 г., № 369.

5. О туризме: Закон Респ. Беларусь от 22.12.2011 г., № 326-3.

6. О защите прав потребителей: Закон Респ. Беларусь от 04.01.2014 г., № 106-3.

7. Об утверждении правил оказания туристических услуг: Постановление Совета Министров Респ. Беларусь от 12.11.2014 г., № 1064.

ПОВЫШЕНИЕ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ ТУРИСТИЧЕСКИХ ПРЕДПРИЯТИЙ РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ НА ОСНОВЕ АНАЛИЗА ИХ ПОТРЕБИТЕЛЬСКИХ ПРЕДПОЧТЕНИЙ

Ломянская Ю.А.,

Белорусский государственный университет физической культуры,
Республика Беларусь

В статье представлены результаты исследования потребительских предпочтений на рынке туристических услуг с целью определения на их основе факторов, определяющих качество офисного обслуживания, оценки их значимости, а также выделения переменных, определяющих удовлетворенность и неудовлетворенность клиентов туристических предприятий. Предложенные критерии качества могут быть использованы контактными персоналом для повышения качества офисного обслуживания. В результате имеется возможность формирования на основе данных исследования адекватных алгоритмов и технологий клиентского сервиса, что в целом повысит эффективность работы всего туристического предприятия.